



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE
CULTURA TRIBUTARIA QUE INCREMENTE LA RECAUDACIÓN
DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHOTA – CAJAMARCA. 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. JOSÉ STALIN DÁVILA MEGO

ASESOR

Ms.C. JUAN MANUEL ANTÓN PÉREZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO – PRESUPUESTO
GUBERNAMENTAL**

CHICLAYO – PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Dr. Manuel Ramos de la Cruz

Presidente

Mg. Jackeline Margot Saldaña Millán

Secretario

Mg. Juan Manuel Anton Perez

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Stalin Dávila Mego egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, Sede Chota, identificado con DNI N° 45260892

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA QUE INCREMENTE LA RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – CAJAMARCA. 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Psicología Educativa.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 18 de diciembre de 2017

Firma

Nombres y apellidos: Amador Alejandro Gonzales Piscocoya

DNI: 45260892

DEDICATORIA

A Dios y mis padres: José y Aide

A mis hermanos: Ena, Lenin, Nancy y
Jeiner quienes me apoyaron y motivaron
para la elaboración de la tesis.

AGRADECIMIENTO

A dios, por ser guía y darme la oportunidad de cumplir mis metas.

Al Ms.C. Juan Manuel Antón Pérez, por el asesoramiento en la tesis.

Al C.P.C. Luis Alfredo Fustamante Tarrillo, asistente del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Chota, por la información proporcionada para el desarrollo de la tesis.

Al M.Cs. William Martín Chilón Camacho, por asesorar, revisar y validar el instrumento de recolección de datos.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada: “Influencia de la Implementación de un Programa de Cultura Tributaria Que Incremente la Recaudación del Servicio de Agua Potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016”, con la que espero obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La razón primordial que sirvió de inspiración a elaborar el presente trabajo de investigación fue ayudar a mejorar la cultura tributaria que tienen los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Chota, lo cual servirá como punto de partida para generar conciencia tributaria en los usuarios que tienen deuda respecto al servicio antes mencionado.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, puesto que se va a determinar en cantidad los meses y monto de deuda que existen durante el pre test y el post test, el diseño de estudio es experimental – pre experimental, ya que se va a manipular la variable de recaudación mediante la aplicación del Programa de Cultura Tributaria cuyo fin principal es crear conciencia tributaria para incrementar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota, respecto al servicio de agua potable, en la que se confirmó la hipótesis de estudio, la cual fue que si se aplica el Programa de Cultura Tributaria sí incrementará significativamente la recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota, mediante la presentación de cuadros estadísticos que confirman dicho incremento significativo.

Dispuesto a reconocer su opinión respecto a la ejecución de la presente investigación, se espera que se tome en cuenta las contribuciones realizadas en el mismo y se asume con humildad las correcciones y observaciones que estimen necesarias y convenientes.

El Autor

ÍNDICE

Carátula	i
Página de Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Antecedentes	18
1.5 Objetivos	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Bases teóricas	31
2.1.1 El Estado Peruano	31
2.1.1.1. Objetivo del Estado	31
2.1.1.2. La Municipalidad	31
2.1.2 Teorías sobre cultura tributaria	40
2.1.2.1. Definición de cultura tributaria	40
2.1.2.2. Dimensiones de la cultura tributaria	42
2.1.2.3. Importancia del Programa de Cultura Tributaria	43
2.1.2.4. Determinantes del Cumplimiento Tributario	45
2.1.2.5. Cumplimiento Voluntario	47

2.1.2.6. Actividades de Educación Tributaria	48
2.1.2.7. Carencia de Conciencia Tributaria	50
2.2 Marco Conceptual	51
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	57
3.2 Variables	57
3.3 Metodología	61
3.4 Población y muestra	61
3.5 Métodos de investigación	63
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7 Métodos de análisis de datos	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Análisis de resultados	65
4.2 Discusión de los resultados	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	81
5.2 Recomendaciones	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	
Anexo A1: Programa de Cultura Tributaria	92
Anexo A2: Cuestionario de Evaluación del nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y determinación de las razones de retraso en su pago	98
Anexo A3: Actividades.	100
Anexo A4: Reporte de deudas y pagos de usuarios que reciben el servicio de agua potable, en meses	102
Anexo A5: Reporte de deudas y pagos de usuarios que reciben el servicio de agua potable, en soles.	110
Anexo A6: Validación de Expertos.	118
Anexo A7: Evidencias fotográficas.	127

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Influencia de la Implementación de un Programa de Cultura Tributaria Que Incremente la Recaudación del Servicio de Agua Potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016, cuyo objetivo central es Determinar si la implementación de un programa de Cultura Tributaria incrementa significativamente la recaudación del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016,

La población objeto de estudio fueron los usuarios con índice de morosidad en el pago de su servicio de agua potable en la ciudad de Chota, en donde se aplicó un pre test y post test denominado: Programa de Cultura Tributaria, el cual fue aplicado a 138 de estos usuarios, con el fin de incrementar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Chota a través de la generación de conciencia tributaria. En la investigación se utilizó el tipo experimental - pre experimental, orientado a manipular la variable Programa de Cultura Tributaria para ver el resultado en la variable recaudación. Los datos recolectados fueron procesados a través de herramientas estadísticas que nos ofrecen los softwares SPSS versión 23 y Microsoft Excel 2016.

Los resultados logrados fueron agradables, puesto que se incrementó significativamente la recaudación por el servicio de agua potable, en el pre test el promedio de deuda de los usuarios fue de 6.48 meses, mientras que en el post test fue de 5.77 meses, lo cual representa una disminución de la deuda y por ende un incremento en la recaudación; esto se ve refrendado con los datos del promedio de deuda en soles, puesto que en el pre test la deuda promedio fue de 90.43 soles, mientras que en el post test fue de 59.64 soles, notándose así la efectividad del programa.

Palabras claves: Programa de Cultura Tributaria, Recaudación del Servicio de Agua Potable.

ABSTRACT

The present research work entitled "Influence of the Implementation of a Program of Tax Culture that Increases the Collection of the Service of Drinking Water in the Provincial Municipality of Chota - Cajamarca. 2016, whose central objective is to determine if the implementation of a Tax Culture program significantly increases the collection of potable water service in the Provincial Municipality of Chota - Cajamarca. 2016,

The study population was the users with delinquency index in the payment of their drinking water service in the city of Chota, where a pre test and post test was denominated: Tax Culture Program, which was applied 138 of These users, in order to increase the collection of the Provincial Municipality of Chota through the generation of tax awareness. The experimental - pre - experimental type was used to manipulate the variable Tax Culture Program to see the result in the collection variable. The data collected were processed through statistical tools offered by SPSS software version 23 and Microsoft Excel 2016.

The results obtained were pleasant, since the collection for the potable water service increased significantly, in the pretest the average debt of the users was 6.48 months, while in the post test it was 5.77 months, which represents A reduction of the debt and therefore an increase in the collection; This is endorsed by data on average debt in soles, since in the pretest the average debt was 90.43 soles, while in the post test it was 59.64 soles, thus noting the effectiveness of the program.

Key words: Tax Culture Program, Collection of Drinking Water Service.

INTRODUCCIÓN

La generación de conciencia tributaria es un problema que se da en la mayoría de países del mundo, sobre todo en los países en vías de desarrollo como el Perú, lo cual afecta enormemente el crecimiento cultural y económico de sus pueblos, y más aún si las autoridades hacen poco o nada para atenuar este problema, ya que existe carencia de planes estratégicos que permitan frenar ese mal hábito que tienen los usuarios respecto de sus obligaciones tributarias.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), hace esfuerzos por generar conciencia tributaria desde la educación a los niños en las aulas hasta capacitar a las personas más adultas en sus oficinas, pero ellos se ocupan en concientizar sobre los tributos que son creados a su favor, y no tanto así a los tributos creados a favor de las municipalidades; esto se evidencia claramente en el caso del servicio de agua potable que se brinda en la ciudad de Chota, en donde es bastante notorio la poca educación en cultura tributaria que tienen los usuarios de este servicio, lo cual fue motivo para realizar la presente investigación, con el fin de tratar de solucionar el problema mediante la aplicación un “Programa de Cultura Tributaria” examinado a través de un Programa validados por Magísteres conocedores de la investigación. En consecuencia, el presente informe de investigación está estructurado en cinco capítulos en forma entendible y razonable; de tal forma que se comprensible para su estudio y que pueda profundizarlo y aplicarlo.

El Capítulo I trata sobre el **Problema de Investigación**, a partir del planteamiento y formulación del problema. Surge del análisis del entorno existente respecto a la poca educación en cultura tributaria que tienen los usuarios del servicio de agua potable, por ello, nos ayudamos en la justificación, los antecedentes teóricos de investigación y los objetivos, general como específicos que orientaron todo el proceso del estudio.

En el Capítulo II se presenta el **Marco Teórico**, conteniendo información muy importante acerca de las variables objeto de estudio: Programa de Cultura Tributaria y el Monto recaudado por el servicio de agua potable.

En el Capítulo III se desarrolla el **Marco Metodológico** de la investigación que contiene la demostración de la hipótesis general; la variable dependiente, así como la variable independiente definidas de forma conceptual y operacional, además su operacionalización reflejando las dimensiones, los indicadores e instrumentos de recolección de datos. El tipo y diseño de estudio fueron el cuantitativo y el pre experimenta respectivamente; la población fue determinada utilizando un índice de morosidad en el pago del servicio de agua potable manejado por el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Chota que es del 60% del total de usuarios, siendo el total de usuarios de 5,613 y por ende fueron 3,368 el total de usuarios con morosidad, de estos se extrajo una muestra a través de la utilización de la fórmula para muestreo probabilístico, siendo el resultado 138 usuarios a los que se les aplica el programa de cultura tributaria.

El Capítulo IV está referido al **Análisis e Interpretación de Resultados**, los cuales fueron analizados y representados en Tablas y Figuras estadísticas; la comprobación de la hipótesis se realizó mediante la comparación de las medias obtenidas en el pre test y post test, así como la prueba estadística denominada T, Z.

El Capítulo V presenta **las conclusiones y sugerencias** en donde se detallan los hechos verificados y que son significativos en la investigación, y los consejos a tener en cuenta para mejorar la recaudación por el servicio de agua potable, así como para generar mayor conciencia y cultura tributaria en los usuarios de dicho servicio;

Finalmente se hace referencias a las citas bibliográficas e información recogida en la investigación no detallada en los puntos anteriores en una parte denominada Anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La evasión fiscal es un fenómeno inseparable a los tributos y desde el cobro del primero de éstos, alguien tuvo que suponer la idea del por qué se debían pagar, y concluir que era más importante el bienestar propio, que cooperar con la bonanza de la sociedad en conjunto. De hecho, el pago de impuestos tiene un rechazo general cimentado en la cultura del no pago y el egoísmo individual. (Aguilar, 2010, p.1)

“Desde tiempos antiguos hasta tiempos presentes ha existido y existe un fenómeno mundial llamado la evasión tributaria que está presente en muchos grupos sociales y sectores económicos que operan en nuestra sociedad” (Aguilar, 2010).

Desde fines de los años 80, la mayoría de los países latinoamericanos encararon modificaciones profundas en los sistemas administrativos por sus gobiernos centrales. Los objetivos perseguidos por estas reformas fueron: i) La búsqueda de mayor neutralidad en la asignación de recursos ii) La racionalización del sistema tributario iii) El aumento de la recaudación. Sin embargo, hasta la actualidad estas modificaciones no se han implementado en la totalidad. (Bes, 1998)

“La educación tributaria ha sido vista por las administraciones tributarias de Latinoamérica y del mundo como la solución a las dificultades económicas que tienen las ciudades y que conducen a su desarrollo” (Mostacero & Vásquez, 2014).

“Siendo prioritario la recuperación de valores éticos y morales, a través de una convivencia ciudadana que dan base y legitimidad social a la tributación y al cumplimiento de las obligaciones tributarias como una necesidad del país” (Ardiles, 2016, p.5).

Los impuestos son uno de los medios principales por los que el gobierno

obtiene ingresos; tienen gran importancia para la economía de nuestro país, ya que gracias a ellos se puede invertir en aspectos prioritarios como la educación, la salud, la impartición de justicia y la seguridad, el combate a la pobreza y el impulso de sectores económicos que son fundamentales para el país. El no pagar impuestos impide al gobierno destinar recursos suficientes para cubrir las necesidades de nuestra sociedad, por lo que es fundamental que cumplamos con esta obligación. (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2013)

“La tributación es un mecanismo esencial para lograr el desarrollo económico, ya que cumple una obligación social muy trascendental en el procedimiento de redistribución de la riqueza de un pueblo con organización democrática” (Bernal, Salazar, & Castillo, 2011).

“La educación peruana, entendida como el conjunto de valores que delinean el perfil del ser peruano, bajo esta premisa, el cumplimiento de las obligaciones tributarias es crucial pues constituye la forma más activa de ejercer la ciudadanía” (Gómez & Macedo, 2008, p.145).

Es bastante conocido que, en la actualidad las Municipalidades tienen muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de tributos de su competencia; la seria limitación de ingresos en la fuente denominada “recursos propios” y las carentes posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras, por ésta fuente; lo que a su vez redundando en la nada original situación de respuesta de los funcionarios de echar la culpa al Ministerio de Economía y Finanzas por el fracaso en sus gestiones edilicias, reclamándoles además, la falta de recursos. (Estudio Rebaza Abogados, 2011)

“Para lograr que los ciudadanos tributen libremente, es importante que los fondos públicos sean manejados correctamente por los funcionarios de cada entidad pública, ya que el ciudadano tributa según la percepción que tiene sobre el manejo de esos fondos” (Sadith, 2016).

En el caso específico de las Municipalidades, considerando los antecedentes de poca conciencia tributaria de los contribuyentes, esta cultura se ve premiada o hasta gratificada, al permitir que estas obligaciones se puedan pagar en diferentes épocas del año, sin pagar intereses ni multas, sin percatarse las Municipalidades que, éste arreglo para conseguir recursos temporales, será sólo un arreglo provisional, porque le rebotará en un problema mayor, que cada vez sean menos los contribuyentes puntuales y más los contribuyentes que esperen las amnistías para ver si deponen al día en sus obligaciones. (Estudio Rebaza Abogados, 2011)

La Municipalidad Provincial de Chota es un órgano de gobierno promotor del desarrollo de la localidad, con personería legal de abogacía estatal y absoluta competencia para el desempeño de sus objetivos como el de promover y garantizar la apropiada prestación local de los servicios públicos (como el servicio de agua potable, representar al pueblo, fomentar el bienestar, progreso y unión de sus ciudades. A su vez a través de su unidad municipal del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SEMAPA), es responsable de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Chota, en la cual se puede observar que existe una deficiente gestión en la recaudación por el servicio brindado, además se puede observar una deficiente cultura tributaria de los usuarios de éste servicio, los cuales no pagan regularmente la tasa que les corresponde.

Es así que el Administrador del SEMAPA, advirtió que el índice de usuarios que no paga es muy alto en la ciudad, llegando a ser más del 50% de los usuarios que tienen recibos pendientes por más de tres meses. En la lista de morosos figura Electronorte SA., empresa suministradora de energía eléctrica que adeuda 3,640 soles, desde hace más de tres años. (Radiosantamonica, 2015)

De ésta forma podemos observar que la población de la ciudad de Chota no toma conciencia al hecho de que es un deber constitucional pagar la tasa respectiva por el servicio recibido, por otra parte no toman conciencia que al

pagar sus recibos están aportando al estado (Municipalidad Provincial de Chota) para que con el dinero recaudado puedan brindar servicios de mejor calidad, invertir en el desarrollo local, proporcionando más obras y mayor financiamiento y mejor infraestructura como: Asfaltos, losas deportivas, parques, etc. a su vez para su mantenimiento respectivo, tratar de combatir la delincuencia, entre otras actividades propias de sus fines.

1.2. Formulación del problema.

¿En qué medida la implementación de un programa de cultura tributaria incrementa la recaudación del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota, 2016?

1.3. Justificación

La presente investigación la realizo en base a la preocupación y descontento que genera el tema de la Evasión tributaria, esta situación se da cuando un ciudadano deja de pagar un impuesto, tasa o contribución de manera intencional al cual se encuentra obligado, ya sea en forma total o parcial, lo cual representa una situación bastante grave, porque causa un desequilibrio en las finanzas públicas del país.

La falta de cultura tributaria principalmente se debe a la desconfianza que tienen los contribuyentes con las autoridades encargadas de administrar los recursos del estado, otro factor importante es que en algunos casos las tasas impositivas son demasiadas altas, además el ciudadano no se siente satisfecho con los servicios públicos que recibe, generando de esta forma la evasión tributaria por parte de éstos. Corregir ese mal hábito en las personas mediante la concientización, los valores y la ética es algo urgente que se tiene que realizar para poder lograr tener un estado más eficaz y eficiente en el manejo de la economía del país.

La justificación de la presente investigación radica en proponer un programa de cultura tributaria que permita elevar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Chota a través de una mayor recaudación por el servicio de agua

potable que brinda la entidad, pues la recaudación existente no es la adecuada, mostrado por lo general niveles bajos a los esperados por la entidad.

La aplicación de este programa es importante porque permitirá lograr que los usuarios del servicio de agua potable (población) de la ciudad de Chota obtengan conocimientos sobre qué es cultura tributaria, asuman de manera voluntaria y responsable el pago de sus recibos mensuales, para que la administración de SEMAPA cuente con los mayores recursos que le ayuden a brindar cada día mejores servicios, promoviendo el desarrollo de su población, trabajando en la comunidad chotana en todos sus sectores como son: educación, salud, transporte, cultura, seguridad, entre otros.

Por el uso de este programa para generar y promover la cultura tributaria en los usuarios del servicio de agua potable, por una parte se les estará educando, mientras que por otra, se encausará el desempeño de la Municipalidad Provincial de Chota cuyo objetivo principal es el de dar bienestar colectivo a todos los miembros de su comunidad, promoviendo en todo momento el respeto, la justicia social, la igualdad y equidad, entre otros, siempre mostrando la transparencia necesaria frente a la sociedad, para así generar satisfacción y confianza en cada uno de ellos, y por ende los usuarios cumplan con el pago de sus servicios de forma voluntaria, sin que sea necesario ejercer la coerción, ya que es muy evidente que de esa manera solo se ha logrado que cumplan parcialmente con el pago de su servicio.

1.4. Antecedentes:

1.4.1. Antecedentes internacionales.

Chicas (2011), en su Tesis denominada “Propuesta para Crear una Unidad Móvil de Capacitación como Herramienta para el Fortalecimiento de la Cultura Tributaria en Guatemala para obtener el grado de Maestro en Ciencias, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala” (p.1). reportó:

Esta investigación contribuirá con el objetivo de crear una correcta

cultura tributaria como apoyo al incremento de la recaudación. Este supuesto inicia a través de material informativo y de la capacidad instalada para que la población asista para informarse y capacitarse, esta situación impulsa el conocimiento de la información tributaria y fiscal, que se convierte, a largo plazo, en un logro de educación tributaria difundida a la población, que finalmente se reflejarán en la formación de una correcta cultura tributaria. (Chicas, 2011, p.63)

Entre sus conclusiones más importantes se puede mencionar que:

“Como consecuencia de la inexistente o equivocada cultura tributaria, se evidencia el desconocimiento y desinterés de la población guatemalteca hacia el correcto y oportuno pago de impuestos” (p.90).

Si bien es cierto que la cultura tributaria no tiene una relación directa con la recaudación, el fin último de la unidad móvil es divulgar la cultura tributaria para contribuir a incrementar la recaudación y de esta manera proveer al Estado de los ingresos requeridos para financiar entre otros el gasto social y las inversiones en infraestructura, colaborando así con el desarrollo sostenible del país. (p.90)

“Es importante que para estructurar una sociedad que demuestre tener una excelente cultura tributaria se continúe con la aplicación de tácticas como la capacitación e información sobre lo perjudicial que es la evasión y la importancia del cumplimiento tributario” (Chicas, 2011).

Gaona & Tumbaco (2009), presentaron la tesis denominada “La Educación Tributaria como Medida para Incrementar la Recaudación Fiscal en Ecuador para obtener el Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador” (p.1). Reportaron:

El Ecuador se ve ante el grave problema de lograr el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria formal y material, en atención, fundamentalmente, a que los sectores de menores recursos ven al tributo como una exigencia que le impone el estado y que agrava aún más su estado de pobreza. Por otra parte, existe en estas sociedades una conciencia de falta de equidad en los sistemas tributarios, ya que existe desconfianza generalizada acerca del destino de las sumas recaudadas; se considera que los gobernantes utilizan los fondos para su enriquecimiento personal. En general se supone que no existe una acertada asignación por parte del Estado en lo que al gasto público se refiere. (p.67)

“La educación tributaria tiene como propósito la formación de conciencia tributaria, dejando en claro que no solamente es una obligación legal, también es un compromiso de cada ciudadano ante la sociedad, que espera desterrar ese mal hábito llamado evasión” (Gaona & Tumbaco, 2009).

A efecto de fortalecer la Cultura Tributaria entendida ésta como el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen, lo que conduce al cumplimiento permanente de los deberes fiscales, se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias. (p.46)

Los autores entre algunas de sus conclusiones expresan:

Con nuestra propuesta intentamos fomentar cultura tributaria en el Ecuador desde la adolescencia, por medio de recopilación de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) nos hemos dado cuenta que sí hay un interés por parte de los alumnos en nivel de educación básica por conocer más de los impuestos, tenemos que aprovechar una arma como lo son los libros del Estado que se reparte en forma

gratuita, para hacer llegar la “Educación Tributaria” a todos y cada uno de los rincones del país, de esta manera, se podrá dotar a los alumnos de una verdadera educación cívica. (p.68)

Armas & Colmenares (2009), en su artículo de investigación denominado “Educación para el Desarrollo de la Cultura Tributaria, Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela, La metodología utilizada se enmarcó en las modalidades de investigación descriptiva, documental” (p.1). expresaron:

Con la cultura tributaria se pretende que los individuos de la sociedad involucrados en el proceso, tomen conciencia en cuanto al hecho de que es un deber constitucional aportar al Estado y comunicar a esa colectividad que las razones fundamentales de la tributación son el proporcionar a la Nación los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes; así lo establece el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezca la ley. (p.145)

La finalidad principal de la investigación radicó en “Evaluar las estrategias aplicadas por la Gerencia de Tributos Internos de la Región Zuliana para desarrollar la educación y cultura tributaria de los contribuyentes, mediante el estudio de teorías relacionadas con la cultura y la educación, como la cultura tributaria” (Armas & Colmenares, 2009, p.143).

Entre los resultados más resaltantes se encuentran: el señalamiento de que el Estado es responsable, por intermedio de la Administración Tributaria, de la divulgación de los deberes y derechos de los contribuyentes, estableciéndolo en el artículo 137 del Código Orgánico Tributario (2001). Asimismo, se evidenció un

verdadero rechazo a la idea de que la cultura tributaria sea desarrollada únicamente por el contribuyente, ya que el Estado tiene el deber de fomentarla y difundirla a través de sus organismos. (p.143)

Pérez (2010), en su investigación “Conciencia Tributaria en los Contribuyentes, Venezuela 2010, en el Marco del VI Concurso Universitario Promoviendo Lideres Socialmente Responsables, Venezuela” (p.1). Reportó:

Los tributos, recursos de la comunidad son trasladados a la Nación, Estado o Municipio, los que luego retornan a ella bajo la forma de servicios y obras públicas. Sin embargo, no todos los contribuyentes son conscientes de esta situación y no son pocos los que se valen de acciones ilícitas para no pagar impuestos. Mayormente esto se debe a la falta de conciencia tributaria, ya el arquetipo de la viveza criolla de evadir impuestos es aceptado por la sociedad venezolana, debido a la ausencia de una verdadera y profunda cultura tributaria. (p.4)

“La conducta tributaria de los ciudadanos del país es inadecuada, porque a los contribuyentes nos falta madurar bastante en conocimientos tributarios, nos falta responsabilidad para contribuir al desarrollo de y progreso de nuestros pueblos” (Pérez, 2010).

“Se puede incidir que una comunidad donde habiten personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes con un buen comportamiento tributario tienen la facilidad de coadyuvar con los gastos públicos del municipio, así disminuir el índice de evasión fiscal” (p.4).

Como todos sabemos es de suma importancia conocer todo acerca de los tributos, por ello debemos desarrollar estrategias para conseguir la aceptación social de este, disminuir la tolerancia a la evasión y la defraudación tributaria además se debe establecer una

línea de base de conciencia tributaria en el sector y un modelo de seguimiento para medir los factores que estarían actuando como determinantes de los cambios en la conciencia tributaria. Por este motivo el comportamiento tributario inadecuado ha afectado tanto al municipio y a los sectores, esto ocurre en muchísimos casos porque los contribuyentes no se responsabilizan en madurar en conocimientos tributarios para así colaborar con nuestro país. (Pérez, 2010, p.3)

Rojas (2011), en su tesis denominada “Estrategias para Mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto Sobre la Actividad Comercial, Económica, Industrial y de Índole Similar para la Alcaldía del Municipio Escuque, Estado Trujillo” (p.1). para optar el título de Licenciada en Contaduría Pública, Universidad de Los Andes, Venezuela, reportó:

En el caso del Impuesto de Actividades Comercial, Económica, Industrial y de Índole Similar, a pesar de la existencia de un Departamento de recaudación y fiscalización, presentan algunas inconsistencias que impiden la obtención de los resultados, expresado de otra forma se presenta actualmente una desorganización en materia de recaudación lo cual afecta de manera negativa al desarrollo del Municipio, ya que parte de los ingresos con que cuenta el mismo son provenientes de los impuestos municipales. (pp.6-7)

“Existe una deficiente recaudación de impuestos en las municipalidades debido a la poca efectividad que tiene el actual sistema de recaudación, el cual no cuenta con el registro actualizado de contribuyentes, con datos precisos que contribuyan a su identificación” (Rojas, 2011).

En cuanto al objetivo general: Proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, económica, Industrial y de Índole Similar para la Alcaldía del

Municipio Escuche del Estado Trujillo; se determina que sin duda alguna, que existe la necesidad de contar con estrategias para el cumplimiento eficaz de los objetivos propuestos por parte de la Alcaldía, para maximizar los escasos recursos asignados y presentar ante la comunidad una rendición de cuentas necesaria para su acreditación pública al igual que mejoras al Municipio. En este sentido, las estrategias están destinadas a ayudar al personal adscrito al Departamento de Hacienda Pública Municipal a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de registro, recaudación, fiscalización y liquidación del impuesto, especificando lo que debe hacerse, cómo y para qué hacerlo. (Rojas, 2011, p.90)

1.4.2. Antecedentes Nacionales.

Ruiz, Ayvar, Castillo, y Allauca (2012), en su investigación denominada “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Perú 2008 – 2010, en marco del VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad y el VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión” (p.1). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, expresan que:

“El trabajo investigación tiene por objetivo determinar las estrategias adecuadas que permitan incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz, siendo identificadas las estrategias de: Comunicación, Cultura Tributaria, Rebaja de Multas, Otorgamiento de Incentivos a los contribuyentes” (p.3).

Los resultados expuestos, evidencian que se hace necesario poner más atención en realizar una retroalimentación y evaluar la posibilidad de crear el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a fin de establecer planes estratégicos para la satisfacción en el servicio a los contribuyentes y mejorar los niveles de recaudación. (p.3)

Gómez & Macedo (2008), en su artículo de investigación denominado “La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo Peruano, publicada en la Revista del Instituto de Investigación Educativa de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú” (p.1). Plantean lo siguiente:

La cultura tributaria consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones. Es necesario que todos los ciudadanos de un país posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el Estado en carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el Estado se los debe devolver en bienes y servicios públicos como, por ejemplo, los hospitales, colegios, carreteras, parques, universidades, salud, educación, seguridad, etc. La falta de cultura tributaria lleva a la evasión, y por ende, al retraso de nuestro país. (pp.144–145)

“Con la cultura tributaria se intenta sensibilizar a estudiantes y maestros en la práctica continua de valores, orientados a conseguir el bien común, a través de su implementación en el sistema educativo del país” (Gómez & Macedo, 2008).

La escuela debe asumir el compromiso de formar ciudadanos capaces de definir, defender y hacer cumplir normas de convivencia, para tener un país en el cual cada peruano sienta y sepa que puede realizar sus aspiraciones personales y sociales. Esta convicción nos lleva a sumar esfuerzos hacia la formación de un niño y futuro ciudadano crítico y participativo, con carácter responsable, creativo, tolerante y que sea transparente en sus actos, para que tienda a hacer posible una transformación profunda y real de la sociedad en la que vive. (p.143)

Cantos (2014), en su Tesis denominada “Modelo de Administración

Tributaria para mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, para obtener el Grado de Doctor en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú” (p.1). reportó:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Administración Tributaria Para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, el problema de estudio se definió como baja recaudación de ingresos por concepto de impuestos. Para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizaron los métodos de investigación teóricos como el histórico lógico, análisis documental y el sistémico estructural, El método empírico estuvo basado en la observación científica, mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta, realizada a los usuarios de los servicios del GAD cantonal y entrevistas dirigidas a los funcionarios municipales, el cual mostró como resultado que una de las debilidades de la institución es que carecen de un modelo de tributación eficiente y además se evidencia la falta de una cultura de pago de impuestos por parte de la ciudadanía. Se concluyó que las ordenanzas municipales y las pocas normas tributarias que existen sobre recaudación de ingresos no están actualizados y datan del año 1995. (p.4)

Entre sus conclusiones más importantes se puede mencionar que:

“Se diseñó un Modelo de Administración que tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa” (p.117).

“Se describió las funciones más importantes y se diseñó el organigrama del Modelo de Administración Tributaria propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa” (p.106).

Solórzano (2011), en su investigación “La cultura Tributaria, un Instrumento para Combatir la Evasión Tributaria en el Perú, publicado en la página web del Congreso de la República del Perú” (p.1). Reportó:

La educación fiscal tiene como objetivo primordial transmitir ideas, valores y actitudes favorables a la responsabilidad tributaria y contrarios a las conductas defraudadoras. Su finalidad no es tanto facilitar contenidos académicos con contenidos morales, sino deba tratarse en el aula como un tema de responsabilidad ciudadana. Ello se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primero porque lo manda la ley, y después porque se trata de un deber cívico, poniendo de relieve qué efectos tiene el incumplimiento de estas obligaciones sobre el individuo y sobre la sociedad. (p.19)

Las conclusiones más resaltantes son:

“El único camino para combatir las actividades ilícitas es mediante la cultura tributaria, siendo necesario implementar y reforzar a los proyectos existentes con programas un poco más atrevidos que permitan despertar el interés de nuestros aliados estratégicos: los docentes” (p.107).

Asimismo, concluye que los países de América Latina aparte de ser los países más pobres del mundo son también los que tienen las tasas más altas de desigualdad de ingresos, en donde un pequeño porcentaje de la población concentra gran parte de la riqueza mientras un gran número habitantes se encuentran por debajo de los niveles de subsistencia. (p.107)

Mogollón, V. (2014), en su Tesis denominada “Nivel de Cultura Tributaria en Los Comerciantes de la Ciudad de Chiclayo en el Periodo 2012 para Mejorar la Recaudación Pasiva de la Región Chiclayo, Perú, para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica

Santo Toribio de Mogrovejo” (p.1).

En esta Tesis se tomó en cuenta como objetivo general, determinar el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012, y como objetivos específicos, describir la situación actual en materia tributaria de los comerciantes, determinar el motivo por el cual los comerciantes no pagan sus tributos y determinar si perciben que sus impuestos están siendo correctamente utilizados. (p.5)

“En la investigación realizada se estableció que era fundamental y adecuado investigar el Nivel de Cultura Tributaria en la ciudad de Chiclayo” (Mogollón, 2014).

La investigación se considera relevante desde el punto de vista científico porque la recaudación pasiva es muy importante en una nación ya que los tributos son trasladados al Estado, luego son retornados bajo la forma de servicios y obras públicas. Sin embargo, no todos los contribuyentes son conscientes de esta situación y no son pocos los que se valen de acciones ilícitas para no pagar impuestos. (p.5)

Entre las conclusiones más importantes se tiene:

“El contribuyente Chiclayano no lleva arraigada su obligación del pago del tributo como algo inherente a su ciudadanía, y que el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 es bajo” (p.5).

“Contamos con ciudadanos con valores altruistas pero que no están dispuestos a cumplir con sus obligaciones tributarias porque perciben que el Estado no cumplen con sus funciones adecuadamente” (p.72).

1.4.3. Antecedentes Locales.

No se registran investigaciones al respecto del tema de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar si la implementación de un programa de Cultura Tributaria incrementa significativamente la recaudación del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar el número de meses de morosidad y el monto respecto a la Recaudación Tributaria del servicio de agua potable de la Municipalidad Provincial de Chota antes de la aplicación del programa en los usuarios de la muestra de estudio por zona de residencia.

OE2. Determinar el nivel de Recaudación Tributaria del servicio de agua potable de la Municipalidad Provincial de Chota 2 meses después de la aplicación del programa en los usuarios de la muestra de estudio por zona de residencia.

OE3. Comparar los niveles de Recaudación Tributaria del servicio de agua potable antes y después de la aplicación del programa en los usuarios de la muestra de estudio por zona de residencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. El Estado Peruano.

2.1.1.1 Objetivo del Estado.

“El Estado Peruano tiene por objetivos principales generar bienestar general para todos y garantizar la defensa nacional” (Ticona, 2015).

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) es una de las instituciones del estado pioneras en realizar actividades para lograr este primer objetivo, en la que con su accionar, contribuyen de manera importante en el desarrollo del país, cumpliendo con su función de institución recaudadora de los tributos. (Ticona, 2015)

“La SUNAT tiene como uno de sus objetivos estratégicos institucionales Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal (cultura tributaria) y aduanera en la ciudadanía desarrollando, entre otras acciones, diversas actividades formativas en el ámbito nacional” (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], 1997).

2.1.1.2. La Municipalidad.

Salas (2012), sostiene que la Municipalidad es por definición el órgano nato del gobierno local y tiene autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia, cuya finalidad esencial es la calidad de vida de sus habitantes; esta responsabilidad puede ejercerla

directamente o promoviendo la actuación de la colectividad a favor de ese desarrollo. (p.15)

Salas (2012), además sostiene que “Este rol promotor del desarrollo, se expresa en las siguientes grandes áreas de acción:” (p.15).

- “La prestación de servicios públicos que aseguren la convivencia sana de la colectividad” (Salas, 2012, p.15).
- “La promoción social a favor de los más necesitados” (Salas, 2012, p.15).
- “La orientación del desarrollo urbano y el uso de suelo” (Salas, 2012, p.15).
- “La ejecución de sus propios proyectos de inversión” (Salas, 2012, p.15).

“Para cumplir con estas funciones y responsabilidades se necesita de recursos económicos. Sin embargo, esto no es suficiente. Para que estos recursos cumplan su finalidad se requiere:” (Salas, 2012, p.15).

- “Una administración tributaria eficiente que consiga captar los recursos potenciales de acuerdo a las posibilidades y características de cada colectividad” (Salas, 2012, p.15).
- “Una visión clara de conjunto que guíe la asignación de los gastos en función de sus impactos en los objetivos de desarrollo planeado” (Salas, 2012, p.15).

- “Una gestión racional en los procedimientos de gasto para evitar desperdicios en su ejecución” (Salas, 2012, p.15).

2.1.1.2.1. Tributación Municipal.

“De acuerdo al artículo 3º de la Ley de Tributación Municipal, las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes:” (Asesor Empresarial, 2013; Asesor Empresarial, 2013).

2.1.1.2.1.1. Impuestos.

La palabra impuesto proviene del verbo imponer, que significa poner encima; por lo tanto, el impuesto es un aporte obligado; el impuesto es un tributo cuya obligación no origina una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del Estado; Un impuesto no se origina porque el contribuyente reciba un servicio directo por parte del Estado, sino en un hecho independiente, como es la necesidad de que quienes conforman la sociedad aporten al sostenimiento del Estado para que cumpla con sus fines. (Porfirio, 2012)

“Los impuestos municipales son los tributos creados en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes:” (Arnao, 2010).

a) Los impuestos municipales creados a su favor.

IMPUESTOS		HECHOS GRAVADOS
a) Impuesto Predial		Grava el valor de los predios urbanos y rústicos.
b) Impuesto de Alcabala	de	Grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.
c) Impuesto Patrimonio Vehicular	al	Grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, <u>station wagons</u> , camiones, buses y <u>ómnibuses</u> , con una antigüedad no mayor de tres (3) años.
d) Impuesto a las Apuestas	a las	Grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicos y similares, en las que se realice apuestas.
e) Impuesto a los Juegos	a los	Grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar.
f) Impuesto a los Espectáculos Públicos Deportivos	a los No	Grava el monto que se abona por presenciar o participar en espectáculos públicos no deportivos que se realicen en locales y parques cerrados.

Figura N° 01: Impuestos Municipales que son Recaudados directamente por la misma entidad.

Fuente: Revista Asesor Empresarial – Tributación Municipal (p.4)

“Los Registradores y Notarios Públicos deberán requerir que se acredite el pago de los siguientes impuestos, en los casos que se transfieran los bienes gravados con dichos impuestos, para la inscripción o formalización de actos jurídicos.” (Asesor Empresarial, 2013, p.5).

- a) Impuesto Predial
- b) Impuesto de Alcabala
- c) Impuesto al Patrimonio Vehicular

“La exigencia de la acreditación del pago se limita al ejercicio fiscal en que se efectuó el acto que se pretende inscribir o formalizar, aun cuando los períodos de vencimiento no se hubieran producido” (Asesor Empresarial, 2013, p.5).

b) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central.

“Los impuestos creados a favor de las municipalidades y recaudados por el Gobierno Central son los siguientes.” (Asesor Empresarial, 2013, p.4).

IMPUESTOS	HECHOS GRAVADOS
a) El Impuesto de Promoción Municipal	Grava con una tasa del 2% las operaciones afectas al régimen del Impuesto General a las Ventas y se rige por sus mismas normas.
b) El Impuesto al Rodaje	Se aplica sobre las ventas en el país a nivel de productor, la importación, y la venta en el país por el importador de las gasolinas.
c) El Impuesto a las Embarcaciones de Recreo	Grava al propietario o poseedor de las embarcaciones de recreo y similares, obligados a registrarse en las capitanías de Puerto, es decir aquellas que cuenten con Certificado de Matrícula o Pasavante.

Figura N° 02: Impuestos Municipales que son recaudados por el Gobierno Central.

Fuente: Revista Asesor Empresarial – Tributación Municipal (p.5)

2.1.1.2.1.2. Tasas municipales.

Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades; de acuerdo a lo anterior, no es tasa el pago que se recibe por

un servicio de índole contractual. (Asesor Empresarial, 2013, p.47)

“La ley Orgánica de Municipalidades menciona de forma rotunda que las municipalidades por fiscalización o control de labores industriales, comerciales o de servicios, no pueden cobrar tasas por dichos conceptos, según facultades previstas en dicha ley” (Asesor Empresarial, 2013, p.47).

En la siguiente figura se muestran los tipos de tasas Municipalidades que se pueden imponer:

TIPO DE TASAS	DETALLE
Tasas por servicios públicos o arbitrios	<p>Son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Dentro de éstas tenemos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbitrio de Limpieza Pública: El arbitrio de limpieza pública comprende el cobro por el servicio de recolección domiciliaria y de escombros, transporte, descarga, transferencia y disposición final de los desechos sólidos urbanos provenientes de los predios, así como los servicios de lavado de calles, baldeo de plazas y barrido de calles y plazas. - Arbitrio de Parques y Jardines: El arbitrio de Parques y Jardines Públicos comprende el cobro por los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines de uso público. - Arbitrio de Serenazgo: El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública, protección civil y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.

	<p>los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines de uso público.</p> <p>- Arbitrio de Serenazgo: El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública, protección civil y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.</p>
Tasas por servicios administrativos o derechos	Son las tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad.
Tasas por las licencias de apertura de establecimiento	Son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.
Tasas por estacionamiento de vehículos	Son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.
Tasa de Transporte Público	Son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano.
Otras tasas	Son las tasas que debe pagar todo aquél que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie autorización.

Figura N° 03: Tipos de Tasas Municipales.

Fuente: Revista Asesor Empresarial – Tributación Municipal (pp.47-48)

2.1.1.2.1.2.1. Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SEMAPA)

El SEMAPA es un área de la Municipalidad Provincial de Chota que se encarga de captar, tratar y distribuir el agua potable captada desde el Distrito de Conchan y transportada hasta el Distrito de Chota; además dispone el fin de las aguas residuales generadas en la ciudad de Chota. Entre sus funciones principales están el de operación de las plantas y equipos necesarios para la prestación de los servicios antes mencionados, así como velar por su mantenimiento y renovación; además, planifica y recomienda estrategias a la Municipalidad Provincial de Chota para la mejora continua de los servicios y para que exista una mejora en la recaudación por los servicios de agua potable y alcantarillado brindados a la población.

Cabe señalar que para el caso de la Municipalidad Provincial de Chota dentro de la clasificación de tasas por servicios públicos se encuentra el servicio de agua potable, ya que ellos a través de la unidad de SEMAPA, son quienes administran y ejercen la recaudación por dicho servicio; es por lo cual que el servicio está relacionado con la recaudación tributaria, pues los tributos están conformados por:

impuestos, tasas y contribuciones, ubicándose el servicio de agua potable dentro del rubro de “tasas”

TABLA N° 01
TASAS POR EL SEVICIO DE AGUA
POTABLE DE SEMAPA

Tipo de Usuario			Monto
Usuarios	sin	negocios	S/ 10.00
(viviendas)			
Usuarios con negocio	(distinto de hoteles, grifos, lavaderos, instituciones educativas y banco de la nación)		S/ 15.00
Hoteles			S/ 20.00
Grifos y Lavaderos			S/. 50.00
Instituciones Educativas y Banco de la Nación			S/. 40.00

Fuente: TUPA de la Municipalidad Provincial de Chota.

Elaboración: Propia

2.1.1.2.1.3. Contribuciones.

Según el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 135-99-EF, “contribución es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales” (SUNAT, 2016).

2.1.2. Teorías sobre Cultura Tributaria.

2.1.2.1. Definición de Cultura Tributaria.

“Por cultura tributaria entendemos el conjunto de rasgos distintivos de los valores, la actitud y el comportamiento de los

integrantes de una sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria” (Porfirio, 2012).

En la literatura, la Conciencia Tributaria se refiere a las actitudes y creencias de las personas que motivan la voluntad de contribuir de los individuos; también se la define como el conocimiento de sentido común que las personas usan para actuar o tomar posiciones frente al tributo. (Valencia, 2013, p.138)

La Conciencia Tributaria; es definida a ésta como la “interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados” (Medina, 2015). Esta definición incluye varios elementos:

El primero, se trata en que debemos interiorizar las obligaciones tributarias que tenemos; esto involucra que los contribuyentes conozcan de forma progresiva que conductas son las que no deben optar y cuáles son las que sí deberían, teniendo en cuenta las sanciones que podrían tener según la normativa tributaria si es que realizan algún acto ilícito. (Salas, 2012)

“El segundo, se refiere a que los contribuyentes deben comprobar voluntariamente cuáles son las obligaciones tributarias a las que están acogidos por Ley, sin la necesidad de ser forzados mediante la coerción” (Salas, 2012).

El tercero, radica en que el cumplimiento conllevará a obtener beneficios comunitarios para la sociedad, ello implica que los contribuyentes paguen sus tributos en el plazo correspondiente y con los montos respectivos y por ende con el dinero recaudado el Estado podrá mejorar los servicios públicos que brinda a la sociedad. (Salas, 2012)

“El resultado de este proceso de generación de Conciencia Tributaria es binario; es decir una persona puede adoptar la posición de tolerar o no la evasión, dando lugar a personas con Conciencia Tributaria Positiva y personas con Conciencia Tributaria Negativa” (Mogollón, 2014, p.20).

La diferencia dependería del entorno familiar y social en el que se han socializado desde su primera infancia y que lo ha expuesto a un conjunto de valores específicos de su grupo socio-cultural (cultura tributaria de su entorno), especialmente en lo que respecta a la forma particular en que han experimentado su relación con la sociedad y con el Estado. La Administración Tributaria peruana tiene claro que es necesario trabajar para que la sociedad revalore la función social del tributo; es decir reconozca los beneficios sociales derivados de la recaudación tributaria y, a la vez, que acepte que los delitos tributarios son perjudiciales para el conjunto de la comunidad. (Mogollón, 2014, pp.20-21)

2.1.2.2. Dimensiones de la Cultura Tributaria

“Con relación a las normas sociales, estas se refieren al conjunto de creencias respecto a la manera en que las personas deben comportarse y son inducidas por sanciones sociales informales (que representan costos morales)” (Mogollón, 2014, p.21).

La justicia procedimental es el elemento principal de las normas sociales que afectan positivamente la conciencia tributaria. Se define como las reglas o procedimientos que se desarrollan para garantizar que el proceso de toma de decisiones sea justo y razonable y el ciudadano lo percibe según su propia experiencia y la de otros; en la medida que tenga voz o participe en el proceso de determinación de la política tributaria, sea escuchado por las autoridades, se tomen decisiones con neutralidad y que quienes las toman sean también neutrales, es decir que la política tributaria no beneficia indebidamente a determinados segmentos, le otorgue credibilidad y su confianza a las instituciones del Estado y a la autoridad tributaria (ausencia de corrupción, entre otros). (Robles, 2016, p.14)

“Estos factores vinculados indican a los ciudadanos cuán equitativos son los componentes o medios para precisar:” (Mogollón, 2014).

- “Los niveles de impuestos o exoneraciones, la asignación o distribución de los recursos fiscales” (Mogollón, 2014, p.21).
- “Las sanciones a los que evaden impuestos” (Mogollón, 2014, p.22).
- “A mayor percepción de justicia, mayor el reconocimiento de legitimidad de las decisiones adoptadas por el Estado, mayor disposición a obedecer las normas” (Mogollón, 2014, p.22).

2.1.2.3. Importancia del Programa de Cultura Tributaria

“El Estado para poder realizar sus funciones y afrontar sus gastos, debe contar con recursos, y los mismos se obtienen a

través de los diferentes procedimientos legalmente estatuidos en principios legales constitucionales” (Robles, 2016, p.21).

En el contexto de los cambios a los que se hace mención han surgido las necesidades que ha tenido el Estado de buscar nuevos recursos, entre los que destacan los tributarios como fuente de ingresos del Estado Nacional, los cuales son aquellos que se obtienen mediante el ejercicio de su poder de imperio, es decir, a través de leyes que crean obligaciones a cargo de los administrados, en la forma y cuantía que las mismas establecen, lo que ha llevado a prestarle mayor atención a la materia tributaria, especialmente en los organismos del Estado. (Mercado, 2012, p.5)

“La coacción o la razón son dos formas opuestas para pagar impuestos, la primera se realiza mediante la fuerza, es decir, el cumplimiento obligatorio; mientras que en la segunda se apela a una estable cultura tributaria de los contribuyentes” (Mogollón, 2014, p.27).

“No puede obviarse que un estímulo (o desestímulo) importante para la tributación es el manejo y destino de los fondos públicos; tributar para muchos ciudadanos es un acto discrecional, relacionado con su percepción sobre el uso de los fondos” (Mogollón, 2014, p.27).

Uno de los objetivos de la educación fiscal debe ser, precisamente, romper ese círculo vicioso y hacer conciencia de que la tributación no sólo es una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad. Además, se le debe convencer de que cumplir con tal responsabilidad le confiere la autoridad moral necesaria para exigir al Estado que haga un uso correcto y transparente de los recursos

públicos. A efecto de fortalecer la Cultura Tributaria se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias. (Robles, 2016, pp. 21-22)

2.1.2.4. Determinantes del Cumplimiento Tributario.

En el cumplimiento tributario no solo intervienen elementos asociados a la racionalidad económica de las personas, es decir, razonar de manera que se pueda obtener el mayor beneficio al menor costo posible, como podría ser el caso de muchos contribuyentes que dejan de pagar o pagan menos impuestos cuando creen que no van a ser detectados; sino que también intervienen elementos no asociados a la racionalidad económica, como son la conciencia tributaria, el conocimiento de las normas y procedimientos, la oferta de servicios de atención y otras facilidades. Entonces, se puede plantear que el cumplimiento fiscal es consecuencia de dos condiciones. (Unidad de Educación Fiscal [EDUFIS], 2016, p.2)

2.1.2.4.1. Disposiciones de efectuar el pago

2.1.2.4.1.1. Políticas De Disuasión

“El grado de efectividad de las políticas de Disuasión aplicada por la Administración Tributaria, vinculadas a las acciones de coerción y de penalización a los evasores para inducir al cumplimiento tributario” (Mogollón, 2014, p.28).

2.1.2.4.1.2. Conciencia Tributaria

“La Conciencia Tributaria de la población, motivadas a las motivaciones intrínsecas (no

económicas) del individuo para pagar voluntariamente o no los impuestos” (Mogollón, 2014, p.28).

2.1.2.4.1.2. Viabilidad de efectuar la Contribución.

2.1.2.4.1.2.1. Grado de información del contribuyente

“Grado de información que tienen los contribuyentes sobre las reglas y procedimientos tributarios” (Mogollón, 2014, p.29).

2.1.2.4.1.2.2. Acceso a servicios de la Administración Tributaria.

“El acceso de los contribuyentes a los servicios de administración tributaria, es decir, la facilidad que tiene los agentes para efectuar sus contribuciones, simplificaciones administrativas, rapidez en el trámite, etc.” (Mogollón, 2014, p.29).

Robles (2016) precisa que “Cabe señalar que los dos primeros factores influyen sobre grado de disposición a pagar impuestos por parte de los individuos” (p.23).

- a) “La Coerción, se diseña para generar un comportamiento de pago en la persona” (Robles, 2016, p.23).
- b) “La Conciencia Tributaria, es la actitud interna que se forma mediante el proceso de sociabilización del individuo” (Robles, 2016, p.23).

Mogollón (2014), menciona que “Entonces, podemos plantear que el cumplimiento fiscal es consecuencia de dos condiciones:” (p.29).

La decisión de contribuir está determinada por dos condiciones: la primera es dada por la normativa tributaria, la cual mediante la coerción trata de frenar los posibles fraudes y así las penalidades correspondientes; la segunda está motivada por la conciencia tributaria de la ciudadanía, la cual se encuentra influenciada a su voluntad de pago y al nivel de información sobre normas y procedimientos tributarios que tiene los contribuyentes para realizar el pago oportuno de sus obligaciones tributarias. (Mogollón, 2014)

2.1.2.5. Cumplimiento Voluntario.

El cumplimiento voluntario suele definirse como la declaración correcta de la obligación tributaria en el momento apropiado y de acuerdo a las regulaciones tributarias; esta definición no asume nada sobre las motivaciones de los contribuyentes, por lo que el incumplimiento incluye una subdeclaración de ingresos debido tanto a un acto intencional como a una desinformación, confusión, negligencia o descuido. (Robles, 2016, p.26)

“El énfasis en la educación, la difusión y la orientación al contribuyente está dirigido a minimizar esa parte del incumplimiento de carácter no intencional. Mientras que el uso de la fiscalización está más bien dirigido a combatir el incumplimiento intencional” (Robles, 2016, p.26).

En estricto, el cumplimiento tributario voluntario se da cuando el contribuyente cumple correctamente con pagar sus obligaciones en la fecha adecuada; sin embargo, en la práctica, puede también interpretarse que hay cumplimiento voluntario cuando el contribuyente cumple correctamente con sus obligaciones por propia decisión, sin mediar el accionar de la Administración Tributaria. (Robles, 2016, p.27)

“Si la SUNAT se preocupará en dar más énfasis en ayuda a los contribuyentes para pagar oportunamente sus obligaciones, definitivamente los costos administrativos serían menores, lo cual demostraría alta efectividad por parte de la administración tributaria” (Mogollón, 2014).

2.1.2.6. Actividades de Educación Tributaria.

En la sociedad actual, es indispensable la inducción de la cultura tributaria en la Educación peruana, sobre la base de la premisa de que al inculcársele formación en esta área, desde los primeros niveles educativos, bien sea en instituciones públicas o privadas, se estaría contribuyendo a la formación de un nuevo peruano, porque el pagar impuestos es para muchos peruanos algo ajeno a su personalidad y esto ha conformado un círculo vicioso, donde la carga del financiamiento de los servicios públicos recae básicamente sobre la sociedad, en consecuencia, ésta no se siente con el derecho de exigir un buen funcionamiento de los servicios, ni el Estado en la obligación de prestarlos. (Mogollón, 2014, p.36)

“La cultura tributaría aún está bastante lejos de ser implementada eficazmente en nuestra sociedad, pero se tiene que seguir incentivando mediante la aplicación de estrategias viables y

sostenidas que contribuyan a mejorar el comportamiento y actitud de los contribuyentes” (Mogollón, 2014).

Entre las labores educativas que se deben realizar en el corto plazo, se pueden mencionar tres, las cuales van a potenciar lo ya realizado por la SUNAT en materia de educación tributaria; la primera es la motivación, difusión y publicidad de los valores que deben tener los ciudadanos para el cumplimiento de sus deberes tributarios, la segunda consiste en la formación de dichos valores en los niños que están en la etapa escolar, y finalmente como tercera estrategia la formación de cultura tributaria en las diferentes colectividades que existen en la sociedad. (Robles, 2016)

La Municipalidad Provincial de Chota, deberá por medio de SEMAPA y la Gerencia Municipal, planificar programas educativos para todos los contribuyentes actuales y potenciales, para impulsar y reforzar los planes de mejora de la conciencia tributaria de los ciudadanos.

La Municipalidad Provincial de Chota, requiere de la elaboración y aplicación de planes estratégicos o programas que permitan el impulso e implementación de la cultura tributaria desde los ciudadanos más jóvenes hasta los de mayor edad con el propósito de informar y concientizar sobre la importancia de corregir el mal hábito y la carencia de valores éticos que se demuestran al dejar de pagar la tasa correspondiente por el servicio de agua potable recibido, así de esta manera lograr que los usuarios decidan facultativamente y responsablemente el pago de su servicio.

La educación tributaria debe establecerse como un tema de enseñanza obligatoria en las instituciones educativas, puesto que interviene mucho los valores que tanto hacen

falta en la sociedad y que le son inherentes, los principios éticos, que son la base para poder tener una excelente convivencia social, con mejores actitudes frente a nuestras obligaciones como ciudadanos responsables de una sociedad democrática. (Robles, 2016)

2.1.2.7. Carencia de Conciencia Tributaria.

“Hablar de carencia de una conciencia tributaria, significa que en la sociedad no se ha desarrollado el sentido de cooperación de los individuos con el Estado” (Mogollón, 2014, p.38).

Los factores intervinientes para el deficiente nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias son de diversa naturaleza, pero la falta de conciencia tributaria es uno de ellos y tiene gran importancia, ya que en buena cuenta refleja la relación entre el Contribuyente y el Fisco. (Mogollón, 2014, p.38)

“El comportamiento de los contribuyentes está influenciado por el nivel de confianza que se le tiene al Estado, observando la eficiencia o ineficiencia de este ante el manejo de los recursos públicos” (Mogollón, 2014).

Robles (2016), sustenta que “al profundizar en el análisis de la falta de conciencia tributaria, se puede afirmar que su origen está en:” (p.34).

Falta de educación: es un elemento de suma importancia y que es la base de la conciencia tributaria, la cual se basa profundamente en la ética y la moral, de modo que, al ser asociado a los ciudadanos, se logrará la equidad y justicia en la conducta ciudadana. (Robles, 2016)

“Falta de solidaridad: para poder cumplir con sus

finés y brindar cada día mejores servicios el estado gestiona la recaudación de recursos para poder cumplir con los mismos, empezando por satisfacer las necesidades de los sectores más necesitados” (Robles, 2016).

“Idiosincrasia del pueblo: este elemento está involucrado con el poco compromiso que existe para el pago de nuestros tributos, los ciudadanos buscamos formas de evadir esos pagos, sin tomar conciencia que de esa forma no generamos desarrollo” (Robles, 2016).

No existe claridad en el uso de los recursos públicos: este elemento afecta enormemente el concepto que tiene el ciudadano sobre el gasto que realiza el estado al prestar sus servicios a la sociedad, ya que los ciudadanos exigen que exista la mayor transparencia posible en el manejo de los recursos, el ciudadano espera que el estado demuestre que hace uso racional y eficiente de dichos recursos, si no existe la transparencia adecuada, el ciudadano no cumplirá voluntariamente con sus pagos. (Robles, 2016)

2.2. Marco conceptual.

2.2.1. Cultura.

Un conjunto trabado de maneras de pensar, de sentir y de obrar más o menos formalizadas, que, aprendidas y compartidas por una pluralidad de personas, sirven, de un modo objetivo y simbólico a la vez, para constituir a esas personas en una colectividad particular y distinta. (Rocher, 1996, p.111)

2.2.2. Elementos de la cultura.

Según Gelles y Levine (1996), “estarían representados por seis elementos esenciales: Creencias (explicaciones de experiencias

compartidas), Valores (criterios de juicio moral), Normas y sanciones (normas específicas de conducta), Símbolos (representaciones de creencias y valores), Idioma (sistema de comunicación simbólica), Tecnología” (p.14).

2.2.3. Cultura Tributaria.

“La cultura tributaria se identifica con el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarios por parte del contribuyente y no con la implementación de estrategias para incrementar la recaudación de tributos bajo presión, por temor a las sanciones” (Amasifuen, 2015, p.75).

2.2.4. Usuario (Contribuyente).

Contribuyente es toda persona física o jurídica que realiza una actividad económica o laboral que genera el pago de un impuesto y que asume una serie de deberes formales de acuerdo al Código Tributario y a las normas y resoluciones de la autoridad tributaria. Asimismo, son contribuyentes aquellas personas con bienes inmobiliarios gravados por la ley. (Dirección General de Impuestos Internos [DGII], 2016)

2.2.5. Programa.

se define como un plan y orden de actuación, organización del trabajo dentro de un plan general de producción y en unos plazos determinados, o como la secuencia precisa de instrucciones codificadas en un ordenador para resolver un problema, así como la declaración previa de lo que se piensa hacer en alguna materia u ocasión, o el anuncio o exposición de las partes de que se han de componer ciertas cosas o de las condiciones a que ha de sujetarse; todas estas definiciones coinciden en que el programa se realiza previo a la acción. (Ordaz & Saldaña, 2005, p.29)

2.2.6. Recaudación.

“El acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en

la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos” (Cantos, 2014, p.50).

2.2.7. Ingresos Municipales.

Los ingresos municipales conforme al Código Tributario establecen lo siguiente: Ingresos tributarios los que provienen de la recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras. Ingresos No Tributarios, son las rentas provenientes del patrimonio municipal ya sea por el dominio predial, comercial o industrial, y por el uso o arrendamiento de los bienes municipales del dominio público; asignaciones y subsidios del Estado o entidades públicas; por la enajenación de bienes municipales; por ingresos provenientes de sanciones pecuniarias impuestas por el municipio a sus administrados y por otros ingresos. (Cantos, 2014, p.34)

2.2.8. Tributo.

Es el ingreso de Derecho público, a cuyo pago viene obligado el contribuyente por disponerlo así una ley votada por los órganos representativos de la soberanía popular. Todo tributo tiene un objeto de gravamen, un sujeto pasivo o contribuyente, y puede ser repercutido o no a terceros. Se clasifican en Tasas, impuestos y contribuciones especiales. (Andrade, 2002, p.525)

2.2.8.1. Tasa.

“Son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades” (Amasifuen, 2015, p.86).

2.2.8.2. Impuesto.

El sistema fiscal, el tributo o carga impositiva que recae al contribuyente, para subvenir el gasto público; son directos, cuando se pagan por quienes han sido previamente

designados en las listas nominativas, por su disponibilidad de riqueza o de renta, no contándose con facilidades para repercutirlo inmediatamente a los precios; son indirectos cuando se pagan si necesidad de identificarse el contribuyente, simplemente al adquirir un producto o retribuir un servicio. (Andrade, 2002, p.301)

2.2.8.3. Contribución.

“Son aquellos impuestos o aportaciones que se detinan para el sostenimiento de los gastos públicos” (Andrade, 2002, p.163).

2.2.9. Obligación Tributaria.

“La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente” (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 1999).

2.2.10. Educación tributaria.

“Es la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico de los deberes de todo ciudadano a contribuir con los gastos públicos, lo cual se logra al aceptar las responsabilidades que nos corresponden como ciudadanos partícipes de una sociedad democrática” (Mavares, 2010).

2.2.11. Moral Tributaria.

“Son normas sociales que ayudan a definir la conducta de los miembros de la sociedad estableciendo que está bien y que está mal respecto a los impuestos, más allá de lo prescrito en las leyes” (Antequera y Florensa, 2008, p.1).

2.2.12. Conciencia Tributaria.

“interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados” (Alva, 2010).

2.2.13. Evasión fiscal.

“Es una figura jurídica que consiste en no pagar de forma consciente y voluntaria algún impuesto establecido por la ley. Esta acción por la que el causante infringe la ley realizando el impago puede tener graves consecuencias para la persona” (DEBITOOR, 2016).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

La implementación de un Programa de Cultura Tributaria incrementó significativamente la captación de tributos del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual de la variable independiente.

PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA:

El Programa nace ante la necesidad de trabajar para lograr un cambio positivo en nuestra sociedad en su conjunto, generar conciencia en niños y jóvenes sobre los beneficios sociales que se obtienen con la tributación, inculcarles cultura ciudadana en sus vidas y prepararlos como futuros contribuyentes, resaltando valores como la solidaridad, el respeto del bien común, el compromiso, la responsabilidad. (Agencia de Recaudación Tributaria Provincia Rio Negro, 2013)

3.2.2. Definición conceptual de la variable dependiente.

MONTO RECAUDADO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:

“Actividad desarrollada por la Administración Tributaria, consistente en la percepción de las cantidades debidas por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las diferentes figuras impositivas vigentes en el país” (Salazar, 2016).

3.2.3. Definición operacional de la variable independiente.

PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA:

Es el conjunto de acciones programadas con el fin de promover valores éticos y morales que debe tener de forma permanente la ciudadanía

ante el cumplimiento de los deberes tributarios, señalados en el Programa experimental. (Autor).

3.2.4. Definición operacional de la variable dependiente.

MONTO RECAUDADO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:

Es el acto de captación, custodio y control de los ingresos al tesoro público municipal por el servicio de agua potable que realizan los funcionarios de la Administración Pública y que se registran en la Municipalidad Provincial de Chota. (Autor).

3.2.5. Operacionalización de variables.

TABLA Nº 02
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Continua Valorativa de la Tributación	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la tributación en el desarrollo de las comunidades. • Claro el concepto que el servicio de agua potable tiene un costo, y que el servicio beneficia directamente a cada uno de los usuarios. • Planificación del gasto. • Tomar conciencia de costos de mantenimiento del servicio de agua potable. 	NOMINAL	FICHA DE DATOS

		<ul style="list-style-type: none"> • Tomar conciencia de pago de remuneraciones a los que prestan el servicio de agua potable. 		
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MONTO RECAUDADO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Monetaria Nominal 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Efectividad • Cumplimiento de objetivos • Capacitación del recurso humano. • Concientización de los usuarios del servicio. 	NOMINAL	FICHA DE DATOS

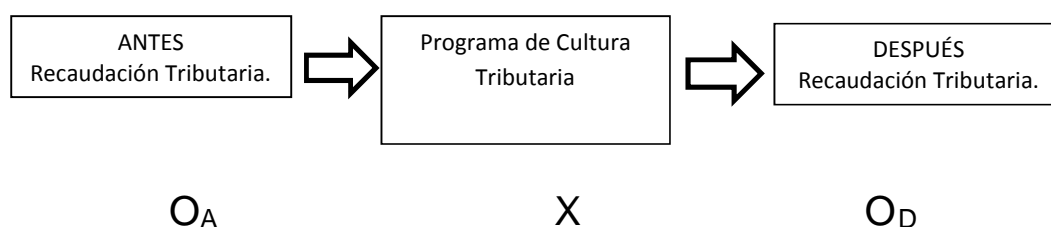
Fuente: Elaboración Propia

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de Estudio.

Experimental – Pre Experimental, porque según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “Se va a manipular una variable para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre la otra variable” (p.122). En este caso se manipuló el Programa de cultura tributaria para analizar la repercusión que tiene en la recaudación por el servicio de agua potable.

3.3.2. Diseño de estudio.



Donde:

O_A : Observación de la Recaudación Tributaria del servicio de agua potable con estadísticas de captación de tributos, antes de la Implementación de un Programa de Cultura Tributaria.

O_D : Observación de la Recaudación Tributaria del servicio de agua potable con estadísticas de captación de tributos, después de la Implementación de un Programa de Cultura Tributaria.

X : Programa de Cultura Tributaria.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población

Contribuyentes que pagaban sus tributos en la Municipalidad Provincial de Chota residentes en el distrito de Chota y los Montos

mensuales recaudados por el servicio de agua potable durante el periodo de enero a marzo del 2016, y de junio a agosto del 2016.

TABLA N° 03
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y NIVEL DE
MOROSIDAD EN EL PAGO DE SUS RECIBOS EN LA CIUDAD DE
CHOTA

DETALLE	Cantidad/Porcentaje
Total de usuarios	5,613
% de morosidad promedio	60%
Total usuarios con morosidad	3,368

Fuente: Área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Chota
(datos al 31 de enero del 2016)

3.4.2. Muestra.

Para calcular la muestra se consideró como población (N) a los usuarios con morosidad (3,368), puesto que a éstos es a quienes se les aplicó el programa de cultura tributaria en la ciudad de Chota, quienes fueron abordados en sus respectivas empresas, negocios o domicilios.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

<i>N</i> : Número de usuarios con morosidad	: 3,368
<i>Z</i> : 95% de confianza.	: 1.96
<i>p</i> : <i>proporción de morosidad</i>	: 0.60
<i>q</i> : Variable negativa 50%.	: 0.40
<i>E</i> : Precisión o error 8%	: 0.08

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.60 * 0.40 * 3,368}{0.08^2(3,368 - 1) + 1.96^2 * 0.60 * 0.40}$$

$$n = 138$$

Por lo tanto, el programa de cultura tributaria fue aplicado a 138 usuarios con niveles de morosidad en el pago del servicio de agua potable.

3.5. Métodos de investigación

Se utilizó el Enfoque Cuantitativo, porque según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), indica que: En el enfoque cuantitativo es en primer termino secuencial y probatorio, parte de una idea, la cual se delimita para luego formular objetivos y problemas de investigación, se dispone la revisión de literatura con el fin de construir el marco teórico, se establece la hipótesis así como las variables de la investigación, se analizan los resultados mediante métodos estadísticos y en base a ellos se concluye teniendo en cuenta nuestra hipótesis. (p.4).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de Gabinete

- Fichaje electrónico.

Se revisó la información documentaria, sobre el cumplimiento del pago del servicio de agua potable durante 2 meses, anterior y posterior a la aplicación del programa.

3.6.2. Técnicas de Campo: Programa y Ficha de datos, con el apoyo de 5 personas más, las cuales fueron capacitadas para la aplicación del programa de cultura tributaria.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron tabulados y procesados para construir cuadros y gráficos estadísticos, además se calcularon las estadísticas descriptivas que correspondan.

Se utilizó el software estadístico SPSS v. 23 para procesar los datos estadísticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de Resultados

TABLA N° 04
USUARIOS SEGÚN TARIFA QUE PAGAN POR SERVICIO DE AGUA POTABLE

TARIFA DE PAGO	N°	%
10 soles	116	84.06
15 soles	21	15.22
20 soles	1	0.72
40 soles	0	0.00
50 soles	0	0.00
Total	138	100.00

Fuente: Programa de cultura tributaria para incrementar la recaudación en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. 2016.

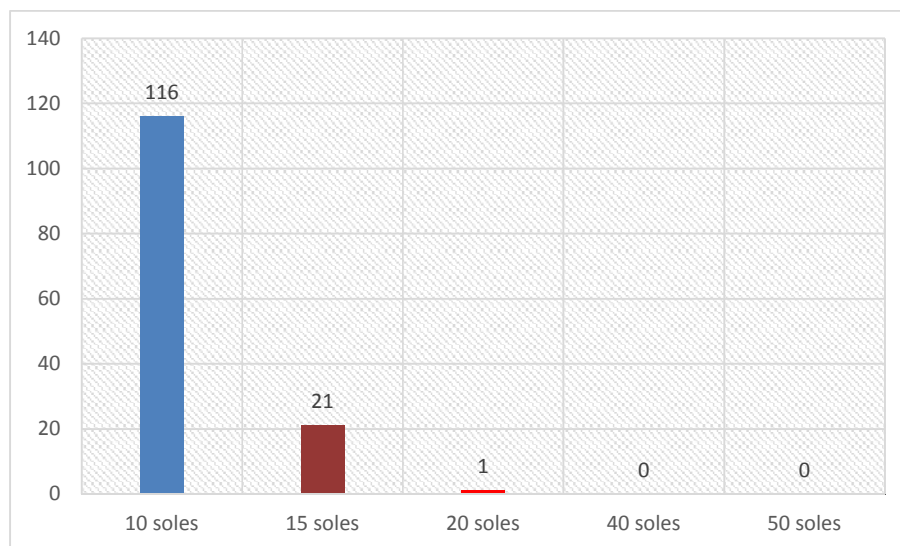


Figura N° 04: Tarifa que pagan los usuarios del servicio de agua potable

Fuente: Tabla N° 04

Interpretación.

Se pudo observar que el 84.06% pagan 10 soles por el servicio de agua potable, mientras que, un 15.22% pagan 15 soles.

TABLA N° 05

OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE LA TARIFA QUE PAGAN POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

OPINION SOBRE MONTO DE LA TARIFA	N°	%
Muy justo	47	34.06%
Justo	59	42.75%
Ni justo ni injusto	24	17.39%
Injusto	6	4.35%
Muy injusto	2	1.45%
Total	138	100.00%

Fuente: Programa de cultura tributaria para incrementar la recaudación en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. 2016.

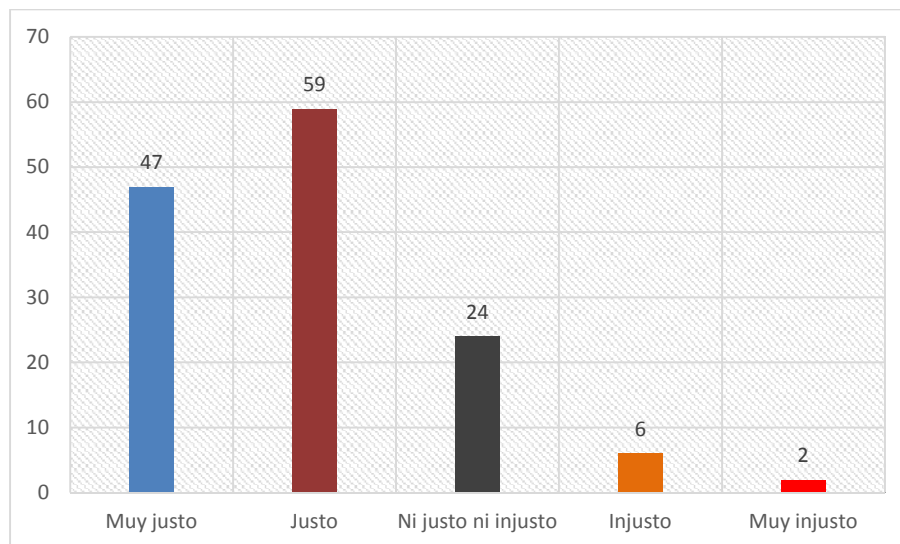


Figura N° 05: Opinión de los usuarios sobre la tarifa pagada por el servicio de agua potable

Fuente: Tabla N° 05

Interpretación.

Se observó claramente que el 42.75% de los usuarios del servicio de agua potable consideran que pagan un precio justo, así mismo, solamente el 1.45% consideran

que el precio pagado es muy injusto.

TABLA N° 06

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS DE ZONAS URBANAS RESPECTO AL N° DE MESES DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	6.43	5.87
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4.45	5.40
MEDIANA	5	5.5
MODA	5	0

Fuente: Anexo N° 04

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 6.43 meses; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 5.87 meses.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 4.45; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 5.40.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 5 meses; mientras que después de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 5.5 meses.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 5 meses; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 0 meses.

TABLA N° 07

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS DE ZONAS RURALES RESPECTO AL N° DE MESES DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	7.00	4.67
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5.67	2.99
MEDIANA	5.5	4.5
MODA	4	3

Fuente: Anexo N° 04

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 7 meses; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 4.67 meses.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 5.67; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 2.99.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 5.5 meses; mientras que después de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 4.5 meses.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 4 meses; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 3 meses.

TABLA N° 08

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS EN GENERAL RESPECTO AL N° DE MESES DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	6.48	5.77
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4.55	5.24
MEDIANA	5	5
MODA	5	0

Fuente: Anexo N° 04

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 6.48 meses; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 5.77 meses.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 4.55; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 5.24.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 5 meses; asimismo después de la aplicación del programa la deuda se mantiene en mayor o igual a 5 meses.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 5 meses; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 0 meses.

TABLA N° 09

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS DE ZONAS URBANAS RESPECTO AL MONTO DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	90.48	60.87
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	45.71	54.90
MEDIANA	80	60
MODA	70	0

Fuente: Anexo N° 05

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 90.48 soles; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 60.87 soles.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 45.71; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 54.90.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 80 soles; mientras que después de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 60 soles.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios de la zona urbana que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 70 soles; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 0 soles.

TABLA N° 10

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS DE ZONAS RURALES RESPECTO AL MONTO DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	90.00	46.67
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	56.73	29.95
MEDIANA	75	45
MODA	60	30

Fuente: Anexo N° 05

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 90 soles; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 46.67 soles.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 56.73; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 29.95.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 75 soles; mientras que después de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 45 soles.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios de la zona rural que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 60 soles; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 30 soles.

TABLA N° 11

ESTADÍSTICAS DE USUARIOS EN GENERAL RESPECTO AL MONTO DE MOROSIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

ESTADÍSTICOS	ANTES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DEL PROGRAMA
MEDIA	90.43	59.64
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	46.52	53.28
MEDIANA	80	60
MODA	50	0

Fuente: Anexo N° 05

Interpretación:

- ✓ Se estima que los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda promedio de 90.43 soles; mientras que después de la aplicación del programa la deuda promedio es de 59.64 soles.
- ✓ El grado de dispersión de la deuda de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 46.52; así mismo el grado de dispersión de la deuda después de la aplicación del programa es de 53.28.
- ✓ Se estima que el 50% de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 80 soles; mientras que después de la aplicación del programa tienen una deuda mayor o igual a 60 soles.
- ✓ Se estima que la deuda más frecuente de los usuarios que reciben el servicio de agua potable antes de la aplicación del programa es de 50 soles; así mismo se estima que después de la aplicación del programa la deuda más frecuente es de 0 soles.

TABLA N° 12

**USUARIOS SEGÚN PAGARON LOS 2 SIGUIENTES MESES AL PROGRAMA
EL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

PAGO DE USUARIOS	N°	%
No pagaron ningún mes	83	60.14
Pagaron parcialmente su deuda	25	18.12
Pagaron la totalidad de su deuda	30	21.74
Total	138	100

Fuente: Programa de cultura tributaria para incrementar la recaudación en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. 2016.

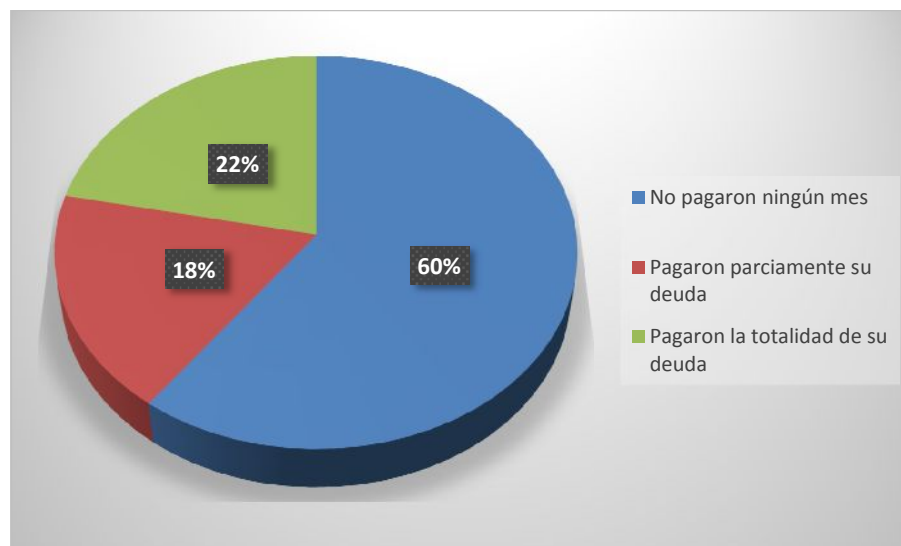


Figura N° 06: Usuarios que pagaron después de la aplicación del programa de Cultura Tributaria

Fuente: Tabla N° 12

Interpretación.

Como pudo observarse el 60.14% de usuarios del servicio de agua potable no pagaron ningún mes, mientras que el 39.86% pagaron por lo menos parte de su deuda.

TABLA N° 13

RAZÓN POR LA QUE LOS USUARIOS NO PAGAN A TIEMPO EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

RAZÓN DEL NO PAGO A TIEMPO DEL SERVICIO	N°	%
Precio elevado	11	7.97%
Insatisfacción con el servicio	49	35.51%
Empresas y autoridades locales deben cumplir primero	18	13.04%
No me cortan el servicio aun teniendo deuda	55	39.86%
Mal uso de los recursos recaudados	5	3.62%
Total	138	100%

Fuente: Programa de cultura tributaria para incrementar la recaudación en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. 2016.

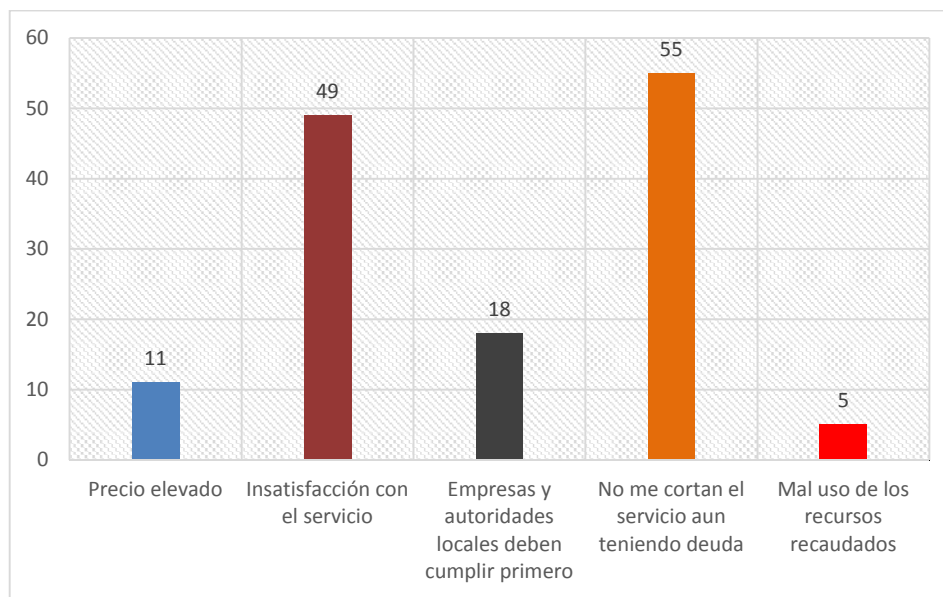


Figura N° 07: Razones por la que los usuarios no pagan a tiempo el servicio de agua potable

Fuente: Tabla N° 13

Interpretación.

Se puede observar que el 39.86% no pagan a tiempo ya que, aun teniendo deuda pendiente no se les corta el servicio por dichas deudas, mientras que el 35.51% no pagan a tiempo porque se sienten insatisfechos con el servicio recibido.

TABLA N° 14

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRABAJO QUE REALIZA LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA CON LOS RECURSOS
RECAUDADOS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

PERCEPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	N°	%
Muy bueno	7	5.07%
Bueno	26	18.84%
Regular	42	30.43%
Malo	44	31.88%
Muy malo	19	13.77%
Total	138	100%

Fuente: Programa de cultura tributaria para incrementar la recaudación en la
Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. 2016.

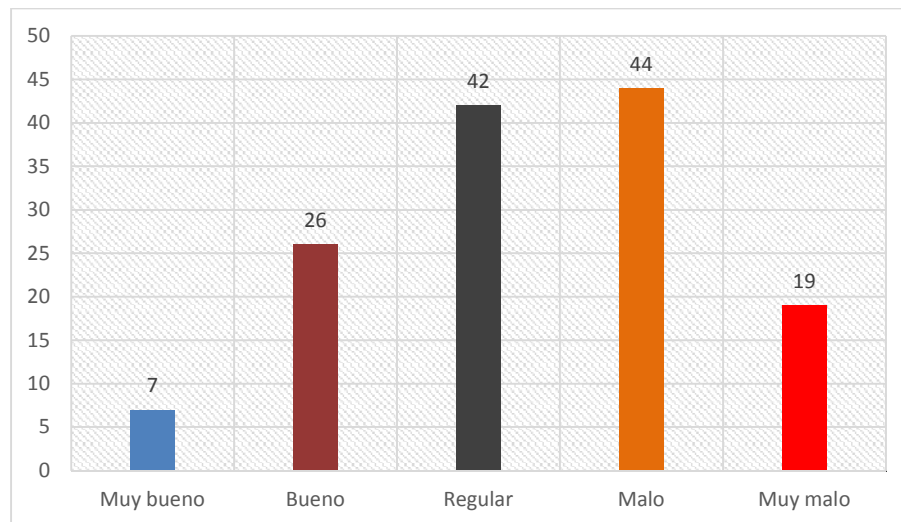


Figura N° 08: Percepción de los usuarios de la gestión de recursos
de la Municipalidad Provincial de Chota

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación.

Observamos que el 31.88% de los usuarios del servicio de agua potable perciben que la Municipalidad Provincial de Chota hace un mal uso de los recursos recaudados por el servicio brindado, mientras que el 30.43% de los usuarios perciben que se hace trabajo regular con dichos recursos.

4.2. Discusión de Resultados.

En el estudio se ha podido observar que la cultura tributaria antes de la aplicación del programa de cultura tributaria era inadecuada, lo cual se mostraba en el bajo nivel de recaudación que tenía la Municipalidad Distrital de Chota, en concordancia con lo dicho por Fátima Pérez en su tesis titulada “Conciencia Tributaria en los Contribuyentes, Venezuela 2010” y además Mogollón, V. (2014), en su Tesis denominada “Nivel de Cultura Tributaria en Los Comerciantes de la Ciudad de Chiclayo en el Periodo 2012 para Mejorar la Recaudación Pasiva de la Región Chiclayo, Perú”, en las cuales precisaban que tanto en Venezuela como en el Perú la conducta tributaria de los ciudadanos era inadecuada, con niveles bajos de cultura tributaria, ya que a los contribuyentes nos falta madurar bastante en conocimientos tributarios, nos falta responsabilidad para contribuir al desarrollo y progreso de nuestros pueblos. Es por ello que se optó por generar conciencia tributaria a través de la aplicación de un Programa de Cultura Tributaria, recalcando principalmente en la obligación legal que se tiene para el cumplimiento de nuestros tributos y el compromiso de cada ciudadano ante la sociedad, tal y como lo sostienen Gaona & Tumbaco (2009), en su tesis denominada “La Educación Tributaria como Medida para Incrementar la Recaudación Fiscal”

Con relación al objetivo general es preciso indicar que después de la aplicación del Programa de Cultura Tributaria, y realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tanto del pre test como del pos test, a los 138 usuarios que participaron en este programa, los cuales fueron seleccionados a través de la técnica de muestreo probabilística, con el propósito de determinar si la implementación de un programa de Cultura Tributaria incrementa significativamente la recaudación del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca. 2016, dicho análisis permitió determinar que el Programa de Cultura Tributaria Sí ayudó a incrementar el nivel de recaudación por el servicio de agua potable, ya que se determinó que antes del programa en la zona urbana de la ciudad de Chota los usuarios en promedio debían aproximadamente 6.43 meses, mientras que al aplicar el post test la deuda fue de 5.87 meses; así mismo en la zona rural antes del programa la deuda promedio era de 7 meses, mientras que al aplicar el post test la deuda fue de 4.67 meses (ver tablas N° 06 y

07), esto confirma lo sostenido por Ruiz, Ayvar, Castillo, y Allauca (2012), quienes en su investigación denominada “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Perú 2008 – 2010”, afirmaron que es necesario establecer planes estratégicos para realizar una retroalimentación de lo que es cultura tributaria, que permita la satisfacción en el servicio a los contribuyentes y así mejorar los niveles de recaudación.

Lo anterior se puede corroborar observando los datos de deuda en soles antes de la aplicación del Programa de Cultura Tributaria y después de su aplicación, ya que se determinó que antes del programa en la zona urbana la deuda promedio era de 90.48 soles, mientras que al aplicar el programa la deuda promedio fue de 60.87 soles; por otro lado en la zona rural antes del programa la deuda promedio era de 90 soles, mientras que después de la aplicación del post test la deuda promedio fue de 46.67 soles. (ver tablas N° 09 y 03), lo cual no hace mas que reafirmar lo concretizado por Solórzano (2011), en su investigación denominada “La cultura Tributaria, un Instrumento para Combatir la Evasión Tributaria en el Perú”, en la cual afirma que el único camino para mejorar la cultura tributaria de los ciudadanos es implementando y reforzando los proyectos existentes con programas un poco más atrevidos que permitan despertar el interés de todas las personas trasmitiendo nuevas ideas y valores.

Es importante mencionar que se observó que la Aplicación del programa sí ayudo a incrementar significativamente la recaudación por el servicio de agua potable, confirmando así la hipótesis planteada anteriormente, esto se pudo corroborar mediante la aplicación de la Prueba de T, Z, la cual en estadística se utiliza principalmente para demostrar la causalidad y describir las diferencias entre grupos y variables, de este modo y teniendo como uno de los resultados que el 39.86% de los usuarios que participaron en el programa pagaron parte o la totalidad de su deuda (ver tabla N° 12). Concordando de esta manera con lo que precisa (Robles 2016) en su investigación denominada “Los Factores Determinantes de la Evasión Tributaria en las Microempresas del Sector Comercio de la Ciudad de Chimbote”, en la cual afirma que el cumplimiento de los tributos voluntariamente no solo se da cuando los contribuyentes pagan sus

obligaciones en la fecha adecuada, sino también cuando lo hacen sin presión por parte de alguna entidad del estado. De esta manera podemos asegurar que si se contribuyó a incrementar significativamente y de manera voluntaria la recaudación del servicio de agua potable. A continuación, observamos los resultados de la prueba t, z:

TABLA N° 15
Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	Deuda Inicial por servicio de agua	90,43	138	46,523	3,960
	Deuda Final por servicio de agua	59,64	138	53,278	4,535

Fuente: Anexo N° 04

TABLA N° 16
Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Deuda Inicial por servicio de agua y Deuda Final por servicio de agua	138	,599	,000

Fuente: Anexo N° 04

TABLA N° 17

Prueba de muestras relacionadas									
Diferencias relacionadas									
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Deuda Inicial por servicio de agua - Deuda Final por servicio de agua	30,797	45,116	3,841	23,203	38,392	8,019	137	,000

Fuente: Anexo N° 04

Asimismo, se puede observar que a pesar que el Programa de Cultura Tributaria da como resultado un incremento significativo en la recaudación por el servicio de agua potable, está limitado por la percepción que tiene los usuarios respecto al servicio recibido y a la gestión que realiza la Municipalidad Provincial de Chota con los recursos que recauda, esto se puede observar en las tablas N° 13 y 14, donde es notorio que existe una insatisfacción de los usuarios con el servicio que reciben, además que sienten malestar porque algunos funcionarios públicos y empresas no pagan su servicio y tampoco se les hace el corte del servicio; además, se puede observar que aun teniendo deuda no se les corta el servicio, siendo este el mayor motivo por el que no hace su pago puntualmente, notándose que este es un problema muy grave, ya que como mencionan Gaona & Tumbaco (2009) y en su investigación, existe desconfianza generalizada por partes de los ciudadanos acerca del destino de las sumas recaudadas, consideran que los gobernantes utilizan los fondos para su enriquecimiento personal. Demostrando de esta forma que los usuarios están acostumbrados a que se les ejerza presión en el cobro del servicio, dejando de lado la cultura tributaria que deben tener cada uno de ellos. Por último, otro de los factores que limitan que el programa sea más eficaz y eficiente es la percepción que tienen los usuarios respecto a la gestión que realiza la Municipalidad con los recursos recaudados, donde el 31.88% de usuarios perciben que hay una mala gestión, dando lugar a que éstos estén descontentos y desmotivados para realizar puntualmente el pago de sus servicios. Corroborando de igual forma lo mencionado por Mogollón, V. (2014) en su investigación, en la cual sostiene que gran parte de los ciudadanos tienen valores altruistas indicando que cumplen con sus obligaciones tributarias porque el estado no cumple con sus funciones a cabalidad.

5.1. CONCLUSIONES

1. La implementación de un programa de cultura tributaria, incrementa de manera significativa la recaudación del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota.
2. El número de meses promedio de morosidad de los usuarios del servicio de agua potable en la zona urbana y rural de la ciudad de Chota antes de la aplicación del programa de cultura tributaria fueron de 6.43 y 7 meses respectivamente, mientras que en soles la deuda promedio fue de 90.48 y 90 soles respectivamente.
3. El monto promedio de deuda de los usuarios del servicio de agua potable en la zona urbana y rural de la ciudad de Chota después de la aplicación del programa de cultura tributaria fueron de 5.87 y 4.67 meses respectivamente, mientras que en soles la deuda promedio fue de 60.87 y 46.67 soles respectivamente, respaldando así a la hipótesis de investigación planteada.
4. Los niveles de recaudación tributaria por el servicio de agua potable después de la aplicación del programa de cultura tributaria, incrementaron significativamente en relación a los niveles de recaudación obtenidos antes de la aplicación del programa.
5. El incremento significativo en la recaudación por el servicio de agua potable, está limitado por la percepción que tiene los usuarios respecto al servicio recibido y a la gestión que realiza la Municipalidad Provincial de Chota con los recursos que recauda.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Jefe de SEMAPA, aplique el programa de cultura tributaria, ya que está comprobado que produce efectos positivos en la recaudación por el servicio de agua potable.
2. Se recomienda que el Jefe de SEMAPA, mejore el servicio de agua potable, puesto que la insatisfacción que existe de los usuarios por este servicio, es uno de los principales problemas por los que se retrasan en sus pagos. Además, se debe ordenar el corte del servicio a los usuarios que tienen deuda pendiente, ya que se ha demostrado que éstos necesitan la coerción para el cumplimiento de sus obligaciones.
3. A los usuarios del servicio de agua potable se recomienda pagar dicho servicio puntualmente, puesto que eso va a ayudar a que se brinde un mejor servicio, además de que serían un ejemplo para los demás ciudadanos y las generaciones venideras.
4. A los profesionales se recomienda que continúen investigando sobre el tema de cultura tributaria en las diferentes instituciones públicas, ya que como se ha observado es de vital importancia para las instituciones y para el país.

Referencias Bibliográficas

- Agencia de Recaudación Tributaria Provincia Rio Negro. (s/f de 2013). *Cultura Tributaria*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de Gobierno de Rio Negro: <http://rionegro.gov.ar/?contID=13861>
- Aguilar, W. (2010). *Análisis Jurídico y Doctrinario de la Evasión Fiscal*. Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Guatemala. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8320.pdf
- Alva, M. (5 de Marzo de 2010). *La Definición de Conciencia Tributaria y Los Mecanismos Para Crearla*. Recuperado el 24 de Junio de 2016, de Blog de Mario Alva Matteucci: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definici-n-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>
- Amasifuen, M. (05 de Noviembre de 2015). Importancia de la Cultura Tributaria. *Accounting Power for Business*, I(1), 73-90. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/download/464/490
- Andia, A. (29 de Julio de 2009). *Blog de Cultura tributaria*. Recuperado el 5 de Febrero de 2016, de Cultura Tributaria: <http://asarihge2.blogspot.pe/2009/07/cultura-tributaria.html>
- Andrade, S. (2002). *Diccionario de Economía y Contabilidad* (Segunda ed.). Lima, Perú: Editorial y Librería Andrade. Recuperado el 14 de junio de 2016
- Antequera, G., & Florensa, M. (2008). *Determinantes de la Moral Tributaria en la Provincia de Buenos Aires*. Asociación Argentina de Economía Política, Buenos Aires. Recuperado el 14 de junio de 2016, de http://www.aaep.org.ar/anales/comentarios/comentarios2008/2497/antequera_com.pdf

- Ardiles, M. (2016). *¿Cómo mejorar el Cumplimiento Voluntario de Los Contribuyentes en el Periodo 2014-2015?* Investigación, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz. Recuperado el 24 de Diciembre de 2016, de https://www.scribd.com/document_downloads/direct/316099790?extension=pdf&ft=1483721200<=1483724810&user_id=87615016&uahk=WCvg+Kzs76HaCJPdI3Zjkr6iUHg
- Armas, & Colmenares. (2009). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*. Universidad Rafael Belloso Chacín. Zuliana: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social. Recuperado el 04 de Marzo de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2937210.pdf>
- Arnao, R. (2010). *Contribución a la Descentralización Desde las Municipalidades: Diagnóstico y Propuestas para el Caso Peruano*. Lima, Perú. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de EUMED.NET: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/640/640.zip>
- Asesor Empresarial. (2013). *Tributación Municipal. Asesor Empresarial*(7), 3-56. Recuperado el 20 de Marzo de 2016, de www.asesorempresarial.com/libros/LIBTRIBM14/libtribmuni14.pdf
- Bernal, M., Salazar, J., & Castillo, A. (2011). *Cultura Fiscal: Organización del Marco Teórico*. Seminario de Investigación, Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración Tepepan. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://equipoverdeinvestigacion.wikispaces.com/file/view/Unidad4marco.doc>
- Bes, M. (1998). *Reformas Pendientes en la Tributación Municipal*. Banco Interamericano de Desarrollo. Antigua - Guatemala: Departamento de Integración y Programas Regionales División Fiscal.
- Bocanegra, D. (s/f). *Ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado del IV sector del pueblo joven nuevo San Lorenzo en el distrito de José Leonardo Ortiz*. Tesis, Chiclayo. Recuperado el 1 de diciembre de 2016, de

<http://download.docslide.us/getdownload/document/?id=x2Hv1znJRM52g59KdekWmYSa7uoL8nwZSHTwJi7xtVboNNf8CIJ7bnhXMTCZfAzzEqdiCdXfv g3yl3yxjGeNDg%3D%3D>

Cantos, M. (2014). *Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno descentralizado municipal del Cantón Jipijapa*. Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego, Sección de Postgrado de Ciencias Económicas, Trujillo. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION_TRIBUTARIA_CANTON_JIPIJAPA.pdf

Chicas, M. (2011). *Propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala*. Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Recuperado el 02 de Marzo de 2016, de biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3703.pdf

DEBITOOR. (s/f de 2016). *¿Qué es la evasión Fiscal*. Recuperado el 14 de junio de 2016, de Debitoor web site: <https://debitoor.es/glosario/definicion-evasion-fiscal>

Dirección General de Impuestos Internos [DGII]. (s/f de 2016). *Contribuyentes*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de Dirección General de Impuestos Internos: <http://www.dgii.gov.do/contribuyentes/Paginas/default.aspx>

Estudio Rebaza Abogados. (2011). *Entre una mala gestión de recaudación de tributos y la cultura del no pago*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de Estudio Rebaza Abogados: http://www.estudiorebaza.com.pe/comentarioslegales.php?subaction=showfull&id=1301631403&archive=&start_from=&ucat=5&

Gaona, & Tumbaco. (2009). *La educación tributaria como medida para incrementar la recaudación fiscal en Ecuador*. Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Economía y Negocios,

Guayaquil. Recuperado el 02 de Marzo de 2016, de
www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-38880.pdf

Gelles, R., & Levine, A. (1996). *Introducción a la Sociología*. México D.F., Mexico: McGraw-Hill/Interamericana de Mexico. Recuperado el 17 de Octubre de 2016

Gómez, & Macedo. (Enero - Junio de 2008). La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo peruano. *Investigación Educativa*, 12(21), 143 - 153. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de
http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2008_n21/a11v12n21.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacon, Ed.) Mexico, Mexico D.F., Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Recuperado el 12 de octubre de 2016

Mavares, K. (16 de Noviembre de 2010). *Educación Tributaria y Desarrollo Profesional en las Escuelas Arquidiocesanas*. Recuperado el 14 de junio de 2016, de *Comercium et Tributum*:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/968/2333>

Medina, A. (17 de Mayo de 2015). *El Pretexto de la "Conciencia Tributaria"*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2016, de *La Conciencia y Sociopolítica*:
http://www.bibliotecapleyades.net/ciencia/ciencia_conscioussociopol117.htm

Mercado, N. (2012). *Aspectos Organizacionales Que Inciden en el Cumplimiento Oportuno de las Obligaciones Tributarias*. Tesis de titulación profesional, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mérida. Recuperado el 12 de Setiembre de 2016, de
<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad%20Tecnica/TSU%20Nury%20Mercado/Tesis%20Nury%20Mercado.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (1999). *Texto Único del Código*

Tributario: Decreto Supremo N° 135-99. Lima. Recuperado el 14 de junio de 2016, de <http://clubdecontadores.com/codigo-tributario-la-obligacion-tributaria-disposiciones-generales/>

Mogollón, V. (05 de Junio de 2014). *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Recuperado el 04 de Marzo de 2016, de Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de la Ciudad de Chiclayo en el Periodo 2012 para Mejorar la Recaudación Pasiva en la Región Chiclayo - Perú: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/341/1/TL_Mogollon_Diaz_Veronica.pdf

Mostacero, M., & Vásquez, K. (2014). *Análisis Comparativo de la Aplicación de un Programa de Orientación y Cultura Tributaria en Estudiantes del Quinto año de Secundaria de Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Ciudad de Trujillo*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración, Trujillo. Recuperado el 14 de Diciembre de 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/710/1/MOSTACERO_MARIA_AN%c3%81LISIS_CULTURA_TRIBUTARIA.pdf

Negro, G. d. (s.f de 2013). *Cultura Tributaria*. Recuperado el 3 de Febrero de 2016, de Agencia de Recaudación Tributaria Provincia de Rio Negro: <http://www.rionegrotur.gob.ar/?contID=13861>

Ordaz, V., & Saldaña, G. (2005). *Análisis y crítica de la Metodología*. Guanajuato, Mexico. Recuperado el 14 de Junio de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/voz.zip>

Ortiz, A. (2010). *Mejoramiento y Ampliación de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Chota*. Proyecto de Inversión, Municipalidad Provincial de Chota, Chota. Recuperado el 08 de Abril de 2016, de http://www.vivienda.gob.pe/direcciones/RESUMENES_EJECUTIVOS/045-2010.pdf

Pérez, F. (2010). *Conciencia Tributaria en los Contribuyentes, Venezuela 2010*. VI Concurso Universitario, Administración Tributaria Mención en Rentas,

- Anaco. Recuperado el 05 de Marzo de 2016, de www.venamcham.org/demo/alianza/Fatima_Mercedes_Perez.pdf
- Porfirio, A. (13 de Junio de 2012). *Blog de Cultura Tributaria*. Recuperado el 5 de Febrero de 2016, de Cultura Tributaria (impuestos): <http://culturatrim.blogspot.pe/>
- Radiosantamonica. (20 de Diciembre de 2015). *Panorama Cajamarquino*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de Coratarán servicio de Agua Potable a los morosos: <http://www.panoramacajamarquino.com/noticia/cortaran-servicio-de-agua-a-potable-a-los-morosos/>
- Robles, D. (2016). *Los Factores Determinantes de la Evasión Tributaria en las Microempresas del Sector Comercio de la Ciudad de Chimbote*. Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional de Trujillo, Sección de Postgrado en Ciencias Económicas, Trujillo. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/4602/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20DANIEL%20ROBLES%20CAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rocher, G. (1996). *Introducción a la Sociología General*. Barcelona, España: Herder. Recuperado el 14 de Agosto de 2016
- Rojas, J. (2011). *Estrategías para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del municipio Escuche, Estado Trujillo*. Tesis de licenciatura, Universidad de Los Andes, Ciencias económicas, administrativas y contables, Trujillo. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/.../rojasjesymar_parte1.pdf
- Sadith, L. (7 de Mayo de 2016). *Cultura Tributaria*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de Blog de conciencia tributaria en el Perú: <http://concienciaenelperu.blogspot.pe/>
- Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la Recaudación del impuesto Predal Mediante la implantación del SIAF-Rentas-GL en la Gerencia de Rentas de la*

Municipalidad Provincial de Satipo. Tesis para optar título, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Huancayo. Recuperado el 01 de Abril de 2016, de cip.org.pe/imagenes/temp/tesis/45213083.pdf

Salas, J. (2012). *Incidencia de la Cultura Tributaria en la Evasión del Impuesto a la Renta de Contribuyentes de Cuarta Categoría en la Ciudad de Arequipa 2010-2011*. Tesis de titulación profesional, Universidad Nacional de San Agustín, Escuela Profesional de Contabilidad, Arequipa. Recuperado el 16 de junio de 2016, de <http://documents.tips/documents/evasion-tributaria-arequipadoc.html>

Salazar, V. M. (s.f. de 2016). *Glosario Tributos Internos*. Recuperado el 3 de febrero de 2016, de Academia: http://www.academia.edu/7759587/Glosario_Tributos_Internos

Servicio de Administración Tributaria [SAT]. (10 de 09 de 2013). *¿Por qué pagar impuestos?* Recuperado el 14 de Octubre de 2016, de Servicio de Administración Tributaria: http://www2.sat.gob.mx/sitio_internet/6_880.html

Solórzano, D. (2011). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Informe de Investigación, Lima. Recuperado el 20 de Marzo de 2016, de http://www.academia.edu/download/31747584/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf.

SUNAT. (s/f de 2016). *Código Tributario*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de Sunat web site: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/titulopr.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT]. (1997). *Quiénes somos*. Recuperado el 3 de febrero de 2016, de Institucional: <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>

Ticona, J. (20 de Julio de 2015). *Cultura Tributaria en el Perú*. Recuperado el 1 de diciembre de 2016, de Blog de Política y Sistema Tributario: <http://politicaysistematributario.blogspot.pe/2015/07/universidad-nacional-mayor-de-sanmarcos.html>

Unidad de Educación Fiscal [EDUFIS]. (Setiembre de 2016). *Boletín Mensual de Educación Fiscal*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de Ministerio de hacienda de El Salvador:
<http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PCC/BoletinMH2016/septiembre.pdf>

Valencia, A. (s/f de Agosto de 2013). Neuro tributos: ¿Cómo Internalizar La Cultura Tributaria Para la Gestión Exitosa de los Tributos? *Quipukamayoc*, 21(40), 133-141. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/640/Caracteristicas%20de%20los%20principales%20ingresos%20de%20las%20Municipalidades.htm>

ANEXOS

ANEXO Nº 01:

PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA

PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – CAJAMARCA, 2016.

I. DATOS INFORMATIVOS.

- 1.1. REGIÓN : Cajamarca.
- 1.2. LUGAR : Chota.
- 1.3. INSTITUCIÓN : Municipalidad Provincial de Chota.
- 1.4. N° DE PARTICIPANTES : 138
- 1.5. RESPONSABLE : Br. José Stalin Dávila Mego
- 1.6. DURACIÓN : Inicio: 01 de junio de 2016

Termino: 31 de julio de 2016

II. JUSTIFICACIÓN.

¿Por qué un programa de cultura tributaria? Hay dos razones fundamentales por las cuales se justifica el trabajo en el desarrollo de una cultura tributaria en la población usuaria del distrito de Chota, las cuales son:

1ª) Importancia en la formación ciudadana y cívica en el pago del servicio de agua potable.

En primer lugar, es necesario recalcar que un tributo está dividido en tres elementos: Impuestos, tasa y contribuciones; siendo el pago por el servicio

de agua potable una tasa que deben pagar los usuarios que reciben este servicio. Por otro lado existe una sólida relación entre los valores positivos y la ética, lo cual da lugar a una urgente concientización y corrección del mal hábito que tienen los usuarios en la cultura del no pago del servicio recibido de agua potable; es allí donde radica la aplicación de este programa, ya que, los usuarios deben conocer y poner en práctica la cultura tributaria, asumiendo de forma voluntaria y responsable el pago de sus consumos mensuales, dejando de lado las actitudes defraudadoras que éstos sostienen en gran mayoría.

2ª) Mejorar el desempeño del Servicio Municipal de agua Potable y Alcantarillado (SEMAPA).

Es preciso hacer especial énfasis en la responsabilidad de la institución en brindar un mejor servicio de agua potable a la población del distrito de Chota, para lo cual es necesario que se apliquen estrategias que contribuyan a una cimentación de conductas para el cumplimiento de sus obligaciones y por ende facilite a tener una mayor recaudación que permita invertir en el mejoramiento de sus servicios.

III. DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA.

En el diseño y elaboración del Programa de Cultura Tributaria se ha tenido en cuenta:

1) La revisión y análisis de un programa de cultura tributaria, dirigido a estudiantes y docentes de educación básica regular de 5° grado de secundaria, desarrollado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT). **MOJAS (2004); MAMANI (2007); BUSTAMANTE (2007).**

2) Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en las entidades públicas.

3) La revisión bibliográfica realizada y comentada en el marco teórico donde se pone en evidencia la importancia de la cultura tributaria en el desarrollo y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

IV. OBJETIVOS

4.1. General:

El presente programa tiene como propósito reducir significativamente el índice de morosidad que tienen los ciudadanos respecto al servicio de agua potable que reciben, así mismo se va a informar, educar y concientizar a los usuarios de la importancia de contar con un servicio de agua potable de la ciudad de Chota, y de la necesidad de estar al día en sus pagos por este servicio, específicamente acerca de los valores que subyacen en el cumplimiento consciente de la obligación tributaria que se genera al recibir el servicio por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, es decir lograr que los usuarios asuman de manera voluntaria y responsable, y por cultura, el pago de los recibos por dicho concepto, lo que permitirá que SEMAPA – Chota cuente con los recursos necesarios para mejorar y ampliar su servicio.

4.2. Específicos:

1º. Promover una cultura de pago por el servicio de agua potable en los usuarios, y recoger la percepción que tienen sobre el servicio que oferta SEMAPA – Chota.

2º. Promover el pago oportuno por parte de los usuarios del servicio de agua potable que ofrece SEMAPA – Chota para mejorar la gestión de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Chota.

V. DESTINATARIOS/AS

El Programa de cultura tributaria tiene como destinatarios a los ciudadanos, empresas e instituciones del distrito de Chota que reciben el servicio de agua potable, y que presentan retrasos en cuanto al pago de su servicio, el cual está diseñado para ser aplicado durante el periodo de junio – agosto del 2016.

VI. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

El Programa de cultura tributaria tiene las siguientes características básicas:

- 1) Es un programa estructurado con contenidos, técnicas y procedimiento de transmisión de ideas y valores, que sean asimilados en lo individual y valorados en lo social; pero, es flexible de forma que puede, y debe, adaptarse y ajustarse según el tipo de usuario.
- 2) Se enmarca en el amplio y complejo campo de la ética, y se centra específicamente en la concientización del usuario.
- 3) Se compone de una serie de Fichas y materiales de apoyo al profesorado.
- 4) La *aplicación oportuna*, conlleva a un cambio cultural, centrado en alcanzar instituciones más eficientes y eficaces en la administración de recursos.

VII. CONTENIDOS

Las acciones del Programa estarán dirigidas al usuario actual, en general, a las personas, empresas e instituciones quienes reciben el servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota. El cual va a tener una duración de 3 meses y está dividido en 3 procesos:

1. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios y determinar las razones por las que tienen retraso en el pago de su servicio.
2. Charla informativa y motivacional para estimular el interés acerca de la importancia de pagar por el servicio de agua potable puntualmente.
3. Permitir el análisis y crítica de los usuarios a capacitar.

A continuación, se hace una breve descripción de los contenidos de cada proceso.

a) Proceso I: Nivel de satisfacción y razones del retraso en el pago del servicio de agua potable.

En este proceso se formulará un cuestionario de preguntas cerradas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y las razones principales por las que existe retraso en su cancelación.

b) Proceso II. Charla informativa y motivacional.

En este proceso se informará y motivará a los usuarios del servicio de agua potable teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ACTIVIDADES	DURACIÓN
1. La cultura tributaria en la Actualidad.	5 minutos
2. Uso adecuado del servicio de agua potable	5 minutos
3. La Importancia de pagar por los servicios recibidos.	10 minutos
4. El Rol de Los Ciudadanos	5 minutos
Total	25 minutos

c) Proceso III: Análisis y crítica de los usuarios

En este proceso se permitirá a los usuarios dar su apreciación respecto a los temas informados en el proceso anterior, debatiendo los temas de mayor interés y recalcando siempre su deber como usuario del servicio.

VIII. METODOLOGÍA

En la charla informativa y motivacional es preciso utilizar un conjunto de técnicas que ayudan a que los usuarios consigan, no sólo unos conocimientos

teóricos, sino fundamentalmente que reflexionen sobre la importancia y el valor que tiene el pago de su servicio.

Para facilitar la aplicación concreta, se han diseñado unas Fichas de trabajo que orientan la actividad del investigador.

9.1. Procedimiento de información y motivación.

En este programa articulamos la secuencia instruccional en:

1. Diálogo y Discusión: Información Conceptual
 - (a) Delimitación y especificación del servicio de agua potable
 - (b) Uso adecuado del agua potable
 - (c) Importancia y relevancia del pago oportuno del servicio de agua potable
 - (d) El rol de los ciudadanos
2. *Feedback* y Refuerzo

IX. MEDIOS Y MATERIALES.

- Papel bond
- Diapositivas
- Textos
- Videos
- Computadora

X. INSTRUMENTOS

- Actividades de aprendizaje
- Estadísticas de pagos antes de la aplicación del programa
- Estadísticas de pagos después de la aplicación del programa

ANEXO Nº 02:
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DETERMINACIÓN DE LAS RAZONES DE
RETRASO EN SU PAGO**

1. ¿Cuánto paga por el servicio de agua potable?

- a) 10 soles
- b) 15 soles
- c) 20 soles
- d) 40 soles
- e) 50 soles

2. Tomando en cuenta lo que paga por el servicio de agua potable, usted cree que es:

- a) Muy justo
- b) Justo
- c) Ni justo ni injusto
- d) Injusto
- e) Muy injusto

3. ¿Cuál es razón principal por la que no paga a tiempo su servicio de agua potable?

- a) El precio es elevado
- b) No me siento satisfecho con el servicio que recibo
- c) Las empresas y autoridades del distrito de chota deben cumplir primero con sus pagos.
- d) Porque sigo recibiendo el servicio aún sin estar al día en mis pagos
- e) Porque la Municipalidad Provincial de Chota no hace buen uso de los recursos recaudados
- f) Otro, ¿Cuál?

.....
.....
.....

- 4. Hablando de la Municipalidad Provincial de Chota ¿cómo calificaría el trabajo que realizan con los recursos que manejan por la recaudación del servicio de agua potable?**
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy Malo
- 5. ¿Estaría dispuesto a pagar más por servicio de agua potable a la Municipalidad Provincial de Chota para que ésta pueda prestar mejores servicios municipales o cree usted que no vale la pena pagar más?**
- a) Dispuesto a pagar más
 - b) No vale la pena pagar más
- 6. En su opinión, comparado con la situación de hace 3 años, el grado de cumplimiento en el pago del servicio de agua potable, en general, es ahora:**
- a) Menos que antes
 - b) Igual que antes
 - c) Mayor que antes
- 7. ¿Para Ud. ¿Qué es cultura tributaria?**
- a) Es una conducta manifestada en el cumplimiento de los deberes tributarios.
 - b) Forma de vida.
 - c) Conciencia de nuestro papel dentro de la sociedad.
 - d) Valores que nos ayudan a vivir en comunidad.
 - e) Todas las anteriores.

ANEXO N° 03:

ACTIVIDADES

Sesiones		Estrategias	Contenidos	Recursos	Tiempo	Fecha	Indicadores
N°	Nombre						
1	La cultura tributaria como herramienta fundamental en el pago del servicio de agua potable.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de cuestionario. - Utilización de medios audiovisuales. 	<ul style="list-style-type: none"> - La cultura tributaria - La importancia de la cultura tributaria - El servicio de agua potable en el distrito de Chota: <ul style="list-style-type: none"> • SEMAPA cortará el servicio de agua potable a todos los vecinos que no han pagado sus recibos por más de tres meses, los cuales constituyen más del 50 % de la población. • Según estadísticas de SEMAPA, en Chota ciudad 	Fotocopias Computadora Papel bond	30 minutos	De la semana 1 hasta la semana 8	Importancia que le dan los usuarios al conocimiento y cumplimiento de la cultura tributaria en el pago de su servicio de agua potable.

			se desperdicia el agua entre el cuarenta y 45 % por diversas razones.				
2	Análisis y crítica de los usuarios a la institución encargada del suministro de agua potable	Utilización de medios audiovisuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la perspectiva de la imagen del SEMAPA - Análisis de la perspectiva de la imagen de la Municipalidad Provincial de Chota - El rol de los ciudadanos respecto al cumplimiento de sus obligaciones. 	Fotocopias Computadora	10 minutos	De la semana 1 a la semana 8	La percepción del sistema tributario en el Perú.

ANEXO N° 04**REPORTE DE DEUDAS Y PAGOS DE USUARIOS QUE RECIBEN SERVICIO DE AGUA POTABLE, EN MESES**

N°	USUARIO	ZONA	N° DE MESES DE DEUDA (A Junio 2016)	N° DE CUOTAS PAGAS EN JULIO 2016	N° DE CUOTAS PAGAS EN AGOSTO 2016	N° TOTAL DE MESES PAGADOS Y POR PAGAR
1	ACUÑA TAPIA, Deysi	Urbana	2		4	4/0
2	AGROSERVICIOS "EL CHOTANITO"	Urbana	5		6	6/1
3	AGUILAR CAMPOS, Roxana María	Urbana	6			0/8
4	AGUILAR PEREZ, Elizabet	Urbana	3		5	5/0
5	ARCE DELGADO, Juan	Urbana	4			0/6
6	ARÉVALO DÍAZ, Aidé	Urbana	9	2	8	10/1
7	AUTOPARTES "CHABUCA"	Urbana	2		4	4/0
8	BARBOZA TAFUR, Flor Magali	Urbana	3			0/5
9	BAUTISTA ROJAS, Yudith del Pilar	Urbana	3			0/5
10	BENAVIDEZ MEJIA, José Rolando	Urbana	5	4	3	7/0
11	BENAVIDEZ TANTALEAN, Alejandra	Urbana	12			0/14
12	BODEGA "CIEZA"	Urbana	9		7	7/4

13	BUSTAMANTE BUSTAMANTE, Carlos	Rural	4		6	6/0
14	BUSTAMANTE GARCÍA, Eduard	Urbana	2			0/4
15	BUSTAMANTE VÁSQUEZ, Norvil	Urbana	3	4		4/1
16	CABRERA AGIP, Rosa	Urbana	15			0/17
17	CABRERA FERNANDEZ, Juan José	Urbana	5		6	6/1
18	CAMPOS SALDAÑA, Luis Miguel	Urbana	4			0/6
19	CARRANZA FERNANDEZ, Ana Liseth	Urbana	7	2	7	9/0
20	CARRANZA LINARES, Delicia	Urbana	14			0/16
21	CASTILLO FERNÁNDEZ, Yaneth	Rural	8			0/10
22	CHAVARRY DIAZ, Kelly lizbet	Urbana	5			0/7
23	CHAVEZ DELGADO, Heber Martín	Urbana	5			0/7
24	CHÁVEZ RODRIGUEZ, Jorge	Urbana	3	2	2	4/1
25	CHÁVEZ SAAVEDRA, José Wilder	Urbana	6			0/8
26	CHÁVEZ SALDAÑA, Daniel	Urbana	16			0/18
27	CIEZA LOPEZ, Marcos Alonso	Urbana	4			0/6
28	COLUNCHE BUSTAMANTE, Juan Carlos	Urbana	21	15	6	21/2
29	COMERCIAL "DIAZ"	Urbana	4		6	6/0
30	COMERCIAL "EDQUEN"	Urbana	3		5	5/0
31	COMERCIAL "OMAR"	Urbana	3			0/5
32	COMERCIAL "VASQUEZ"	Urbana	5			0/7

33	CONFECCIONES "EPI"	Urbana	7	2	7	9/0
34	CORONEL MEGO, Raúl	Urbana	5			0/7
35	CUBAS DIAZ, Yaneth	Urbana	9			0/11
36	CUEVA DIAZ, Alvarino	Urbana	1	1	2	3/0
37	DELGADO REQUEJO, Segundo	Urbana	10			0/12
38	DELGADO RIVERA, Tomás	Urbana	6			0/8
39	DÍAZ GALVEZ, Rocio	Rural	23		18	18/7
40	DÍAZ IRIGOÍN, Thalía	Urbana	5			0/7
41	DÍAZ LINARES, José Reinerio	Urbana	3			0/5
42	DIAZ QUINTANA, Richard Joel	Urbana	11	6	6	12/1
43	DÍAZ SÁNCHEZ, Aladino	Urbana	8			0/10
44	DIAZ TARRILLO, William Ricardo	Urbana	4			0/6
45	DÍAZ VÁSQUEZ, Luis Enrique	Urbana	7	2		2/7
46	DISTRIBUIDORA "ACUNTA"	Urbana	8		10	10/0
47	ESTELA SANCHEZ, Brayan	Rural	2			0/4
48	ESTELA RUIZ, Efraín	Urbana	16		12	12/6
49	ESTELA TAMAY, José Marino	Urbana	28			0/30
50	GALLARDO MONSALVE, Eduardo	Urbana	4	2	4	6/0
51	GARCÍA RIMARACHÍN, Ronal	Urbana	4			0/6
52	GONZÁLES SÁNCHEZ, Cesar Ramiro	Urbana	6			0/8

53	GUEVARA CORONEL, Julio	Urbana	5			0/7
54	GUEVARA DELGADO, Luis Ángel	Rural	8	9		9/1
55	GUEVARA DELGADO, Rogerio	Urbana	5			0/7
56	GUEVARA GUERRERO, Jose Melser	Urbana	13			0/15
57	GUEVARA CELIS, Yovany	Urbana	6	2	6	8/0
58	GUEVARA ROJAS, Cristian Omar	Urbana	7			0/9
59	HERNANDEZ CIEZA, Abner	Urbana	2			0/4
60	HERRERA FUSTAMANTE, Ivan	Urbana	9			0/11
61	HERRERA MEDINA, Deysi Maribel	Urbana	8		6	6/4
62	HERRERA TARRILLO, Magaly	Urbana	5			0/7
63	HERRERA VÁSQUEZ, Luz María	Urbana	8	6		6/4
64	HERRERA VERÁSTEGUI, Nancy Karina	Urbana	3			0/5
65	HOTEL "LA CASONA"	Urbana	3	5		5/0
66	HUAMÁN CAMPOS, Fanny Fiorella	Urbana	3			0/5
67	IDROGO DELGADO, Gladis	Rural	3			0/5
68	IRIGOIN URIARTE, José Dilmer	Urbana	7			0/9
69	JUGUERIA "DISFRUTA SABORES"	Urbana	5	2	5	7/0
70	JULÓN RUBIO, José Ervil	Urbana	10	3	6	9/3
71	MAITA RAMOS, Jhoel Alexander	Urbana	1		2	2/1
72	MARRUFO DIAZ, Ana Yakeline	Urbana	6			0/8

73	MARTINEZ FONSECA, Roxana	Urbana	5			0/7
74	MARTINEZ BUSTAMANTE, Dilmer	Urbana	9			0/11
75	MARTINEZ LEÓN, Jeny	Urbana	9			0/11
76	MEDINA IDROGO, Kelly Janeth	Urbana	6		6	6/2
77	MEJÍA BURGA, Lorena	Urbana	4		5	5/1
78	MENDOZA VARGAS, Edinson Nestor	Urbana	15			0/17
79	MONSALVE SÁNCHEZ, Carolina	Urbana	12			0/14
80	MULTISERVICIOS "BIGBANG STORE"	Urbana	4		6	6/0
81	NÚÑEZ COTRINA, Luis Neiser	Urbana	11			0/13
82	OBLITAS GARCIA, Yoiner	Rural	6	5		5/3
83	OLIVERA ALVARADO, Segundo Anselmo	Urbana	3			0/5
84	PAREDES LOPEZ, Jose Antonio	Urbana	4			0/6
85	PERALTA RAMIREZ, María Silvia	Urbana	8			0/10
86	POLLERIA "EL CHAVITO"	Urbana	3			0/5
87	QUISPE LLATAS, Sofía Ebelin	Urbana	2		4	4/0
88	QUISPE VÁSQUEZ, Merly Verónica	Urbana	5			0/7
89	RAMIREZ DIAZ, Moisés	Urbana	3			0/5
90	RAMOS CARRANZA, Ana María	Urbana	2		4	4/0
91	RAMOS GONZÁLES, Flor Eliza	Urbana	2		4	4/0
92	REGALADO VÁSQUEZ, Marina	Urbana	6			0/8

93	RELOJERÍA "CIEZA"	Urbana	6	3	5	8/0
94	REQUEJO FARRO, Gilmer Fernando	Urbana	7			0/9
95	RESTAURANT "ASI ES MI TIERRA"	Urbana	5			0/7
96	RESTAURANT "EL BIGOTE"	Urbana	5			0/7
97	RESTAURANT "EL PORVENIR"	Urbana	3			0/5
98	RESTAURANT "MIRAFLORES"	Urbana	10		8	8/4
99	RODRIGUEZ AGUILAR, Víctor Manuel	Urbana	5			0/7
100	RODRIGUEZ MONTEZA, Clemencia	Urbana	14	10		10/6
101	ROJAS ABANTO, Lesly	Rural	5	4		4/3
102	ROJAS CADENILLAS, Idelso	Urbana	4			0/6
103	ROJAS FUENTES, Mario Efraín	Rural	4			0/6
104	RUBIO VASQUEZ, Luz Mirela	Urbana	9			0/11
105	RUIZ BARBOZA, Deysi	Urbana	5		7	7/0
106	SALDAÑA CUBAS, Ruth Yovana	Urbana	9			0/11
107	SALDAÑA VASQUEZ, Sergio	Urbana	6			0/8
108	SÁNCHEZ BUSTAMANTE, Dante	Urbana	4			0/6
109	SÁNCHEZ BUSTAMANTE, Juan Edgar	Urbana	8		10	10/0
110	SANCHEZ CABANILLAS, Cintia Maribel	Urbana	17			0/19
111	SÁNCHEZ CIEZA, Nancy	Urbana	3	4	1	5/0
112	SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, Maruja	Urbana	2			0/4

113	SÁNCHEZ TAPIA, Miguel Ángel	Urbana	8			0/10
114	SÁNCHEZ TARRILLO, Roberto	Rural	11		10	10/3
115	SANCHEZ VASQUEZ, Juan Artemio	Urbana	1		3	3/0
116	SAVALETA FUSTAMANTE, Walmer Joel	Urbana	20			0/22
117	SEGURA BUSTAMANTE, Victor Hugo	Urbana	3			0/5
118	SILVA VASQUEZ, Dionel	Urbana	4	2	4	6/0
119	TANTALEÁN ESTELA, Napoleón	Urbana	6		8	8/0
120	TAPIA FERNANDEZ, Deysi	Urbana	2			0/4
121	TAPIA VARGAS, Marleni	Urbana	7			0/9
122	TARRILLO BUSTAMANTE, Mauro	Urbana	3			0/5
123	TORRES AGIP, Junior Rafael	Urbana	16			0/18
124	TORRES ARTEAGA, Luisa Alejandra	Urbana	12			0/14
125	TORRES VASQUEZ, Carolina	Urbana	5			0/7
126	VARGAS GUEVARA, Bruno Salvador	Urbana	2		4	4/0
127	VASQUEZ DIAZ, Jairo	Urbana	3			0/5
128	VÁSQUEZ ESTELA, Flor Jaqueline	Rural	3			0/5
129	VASQUEZ QUINTOS, Saúl	Urbana	6	7		7/1
130	VASQUEZ RODRIGUEZ, Mónica	Urbana	1		3	3/0
131	VASQUEZ VALLEJOS, Diego	Urbana	4		6	6/0
132	VEGA IDROGO, Rosmeri	Rural	7			0/9

133	VEGA MUNDACA, Dilmer	Urbana	9			0/11
134	VETERINARIA "AGROANDINA CHOTA"	Urbana	5			0/7
135	VIDEO CLUB "EL REY"	Urbana	4			0/6
136	VIDRIERIA "RIOS"	Urbana	7		9	9/0
137	YDROGO BAUTISTA, Sandra Liset	Urbana	5			0/7
138	ZAPATERIA "OSCAR"	Urbana	6		4	4/4

Fuente: Área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Chota

Elaboración: Propia

ANEXO N° 05**REPORTE DE DEUDAS Y PAGOS DE USUARIOS QUE RECIBEN SERVICIO DE AGUA POTABLE, EN SOLES**

N°	USUARIO	ZONA	DEUDA EN SOLES A JUNIO	TOTAL PAGADO A AGOSTO EN SOLES	SALDO DE DEUDA EN SOLES
1	ACUÑA TAPIA, Deysi	Urbana	40	40	0
2	AGROSERVICIOS "EL CHOTANITO"	Urbana	105	90	15
3	AGUILAR CAMPOS, Roxana María	Urbana	80	0	80
4	AGUILAR PEREZ, Elizabet	Urbana	50	50	0
5	ARCE DELGADO, Juan	Urbana	60	0	60
6	ARÉVALO DÍAZ, Aidé	Urbana	110	100	10
7	AUTOPARTES "CHABUCA"	Urbana	60	60	0
8	BARBOZA TAFUR, Flor Magali	Urbana	50	0	50
9	BAUTISTA ROJAS, Yudith del Pilar	Urbana	50	0	50
10	BENAVIDEZ MEJIA, José Rolando	Urbana	70	70	0
11	BENAVIDEZ TANTALEAN, Alejandra	Urbana	140	0	140
12	BODEGA "CIEZA"	Urbana	165	105	60
13	BUSTAMANTE BUSTAMANTE, Carlos	Rural	60	60	0

14	BUSTAMANTE GARCÍA, Eduard	Urbana	40	0	40
15	BUSTAMANTE VÁSQUEZ, Norvil	Urbana	50	40	10
16	CABRERA AGIP, Rosa	Urbana	170	-	170
17	CABRERA FERNANDEZ, Juan José	Urbana	70	60	10
18	CAMPOS SALDAÑA, Luis Miguel	Urbana	60	0	60
19	CARRANZA FERNANDEZ, Ana Liseth	Urbana	90	90	0
20	CARRANZA LINARES, Delicia	Urbana	160	0	160
21	CASTILLO FERNÁNDEZ, Yaneth	Rural	100	0	100
22	CHAVARRY DIAZ, Kelly Iizbet	Urbana	70	0	70
23	CHAVEZ DELGADO, Heber Martín	Urbana	70	0	70
24	CHÁVEZ RODRIGUEZ, Jorge	Urbana	50	40	0
25	CHÁVEZ SAAVEDRA, José Wilder	Urbana	80	0	80
26	CHÁVEZ SALDAÑA, Daniel	Urbana	180	0	180
27	CIEZA LOPEZ, Marcos Alonso	Urbana	60	0	60
28	COLUNCHE BUSTAMANTE, Juan Carlos	Urbana	230	210	20
29	COMERCIAL "DIAZ"	Urbana	90	90	0
30	COMERCIAL "EDQUEN"	Urbana	75	75	0
31	COMERCIAL "OMAR"	Urbana	75	0	75
32	COMERCIAL "VASQUEZ"	Urbana	105	0	105
33	CONFECCIONES "EPI"	Urbana	135	135	0

34	CORONEL MEGO, Raúl	Urbana	70	0	70
35	CUBAS DIAZ, Yaneth	Urbana	110	0	110
36	CUEVA DIAZ, Alvarino	Urbana	30	30	0
37	DELGADO REQUEJO, Segundo	Urbana	120	0	120
38	DELGADO RIVERA, Tomás	Urbana	80	0	80
39	DÍAZ GALVEZ, Rocio	Rural	250	180	70
40	DÍAZ IRIGOÍN, Thalía	Urbana	70	0	70
41	DÍAZ LINARES, José Reinerio	Urbana	50	0	50
42	DIAZ QUINTANA, Richard Joel	Urbana	130	120	0
43	DÍAZ SÁNCHEZ, Aladino	Urbana	100	0	100
44	DIAZ TARRILLO, William Ricardo	Urbana	60	0	60
45	DÍAZ VÁSQUEZ, Luis Enrique	Urbana	90	20	70
46	DISTRIBUIDORA "ACUNTA"	Urbana	150	150	0
47	ESTELA SANCHEZ, Brayan	Rural	40	0	40
48	ESTELA RUIZ, Efraín	Urbana	180	120	60
49	ESTELA TAMAY, José Marino	Urbana	300	0	300
50	GALLARDO MONSALVE, Eduardo	Urbana	60	60	0
51	GARCÍA RIMARACHÍN, Ronal	Urbana	60	0	60
52	GONZÁLES SÁNCHEZ, Cesar Ramiro	Urbana	80	0	80
53	GUEVARA CORONEL, Julio	Urbana	70	0	70

54	GUEVARA DELGADO, Luis Ángel	Rural	100	90	10
55	GUEVARA DELGADO, Rogerio	Urbana	70	0	70
56	GUEVARA GUERRERO, Jose Melser	Urbana	150	0	150
57	GUEVARA CELIS, Yovany	Urbana	80	80	0
58	GUEVARA ROJAS, Cristian Omar	Urbana	90	0	90
59	HERNANDEZ CIEZA, Abner	Urbana	40	0	40
60	HERRERA FUSTAMANTE, Ivan	Urbana	110	0	110
61	HERRERA MEDINA, Deysi Maribel	Urbana	100	60	40
62	HERRERA TARRILLO, Magaly	Urbana	70	0	70
63	HERRERA VÁSQUEZ, Luz María	Urbana	100	60	40
64	HERRERA VERÁSTEGUI, Nancy Karina	Urbana	50	0	50
65	HOTEL "LA CASONA"	Urbana	75	100	0
66	HUAMÁN CAMPOS, Fanny Fiorella	Urbana	50	0	50
67	IDROGO DELGADO, Gladis	Rural	50	0	50
68	IRIGOIN URIARTE, José Dilmer	Urbana	90	0	90
69	JUGUERIA "DISFRUTA SABORES"	Urbana	105	105	0
70	JULÓN RUBIO, José Ervil	Urbana	120	90	30
71	MAITA RAMOS, Jhoel Alexander	Urbana	30	20	0
72	MARRUFO DIAZ, Ana Yakeline	Urbana	80	0	80
73	MARTINEZ FONSECA, Roxana	Urbana	70	0	70

74	MARTINEZ BUSTAMANTE, Dilmer	Urbana	110	0	110
75	MARTINEZ LEÓN, Jeny	Urbana	110	0	110
76	MEDINA IDROGO, Kelly Janeth	Urbana	80	60	20
77	MEJÍA BURGA, Lorena	Urbana	60	50	0
78	MENDOZA VARGAS, Edinson Nestor	Urbana	170	0	170
79	MONSALVE SÁNCHEZ, Carolina	Urbana	140	0	140
80	MULTISERVICIOS "BIGBANG STORE"	Urbana	90	90	0
81	NÚÑEZ COTRINA, Luis Neiser	Urbana	130	0	130
82	OBLITAS GARCIA, Yoiner	Rural	80	50	30
83	OLIVERA ALVARADO, Segundo Anselmo	Urbana	50	0	50
84	PAREDES LOPEZ, Jose Antonio	Urbana	60	0	60
85	PERALTA RAMIREZ, María Silvia	Urbana	100	0	100
86	POLLERIA "EL CHAVITO"	Urbana	75	0	75
87	QUISPE LLATAS, Sofía Ebelin	Urbana	40	40	0
88	QUISPE VÁSQUEZ, Merly Verónica	Urbana	70	0	70
89	RAMIREZ DIAZ, Moisés	Urbana	50	0	50
90	RAMOS CARRANZA, Ana María	Urbana	40	40	0
91	RAMOS GONZÁLES, Flor Eliza	Urbana	40	40	0
92	REGALADO VÁSQUEZ, Marina	Urbana	80	0	80
93	RELOJERÍA "CIEZA"	Urbana	120	120	0

94	REQUEJO FARRO, Gilmer Fernando	Urbana	90	0	90
95	RESTAURANT "ASI ES MI TIERRA"	Urbana	105	0	105
96	RESTAURANT "EL BIGOTE"	Urbana	105	0	105
97	RESTAURANT "EL PORVENIR"	Urbana	75	0	75
98	RESTAURANT "MIRAFLORES"	Urbana	180	120	60
99	RODRIGUEZ AGUILAR, Víctor Manuel	Urbana	70	0	70
100	RODRIGUEZ MONTEZA, Clemencia	Urbana	160	100	60
101	ROJAS ABANTO, Lesly	Rural	70	40	30
102	ROJAS CADENILLAS, Idelso	Urbana	60	0	60
103	ROJAS FUENTES, Mario Efraín	Rural	60	0	60
104	RUBIO VASQUEZ, Luz Mirela	Urbana	110	0	110
105	RUIZ BARBOZA, Deysi	Urbana	70	70	0
106	SALDAÑA CUBAS, Ruth Yovana	Urbana	110	0	110
107	SALDAÑA VASQUEZ, Sergio	Urbana	80	0	80
108	SÁNCHEZ BUSTAMANTE, Dante	Urbana	60	0	60
109	SÁNCHEZ BUSTAMANTE, Juan Edgar	Urbana	100	100	0
110	SANCHEZ CABANILLAS, Cintia Maribel	Urbana	190	0	190
111	SÁNCHEZ CIEZA, Nancy	Urbana	50	50	0
112	SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, Maruja	Urbana	40	0	40
113	SÁNCHEZ TAPIA, Miguel Ángel	Urbana	100	0	100

114	SÁNCHEZ TARRILLO, Roberto	Rural	130	100	30
115	SANCHEZ VASQUEZ, Juan Artemio	Urbana	30	30	0
116	SAVALETA FUSTAMANTE, Walmer Joel	Urbana	220	0	220
117	SEGURA BUSTAMANTE, Victor Hugo	Urbana	50	0	50
118	SILVA VASQUEZ, Dionel	Urbana	60	60	0
119	TANTALEÁN ESTELA, Napoleón	Urbana	80	80	0
120	TAPIA FERNANDEZ, Deysi	Urbana	40	0	40
121	TAPIA VARGAS, Marleni	Urbana	90	0	90
122	TARRILLO BUSTAMANTE, Mauro	Urbana	50	0	50
123	TORRES AGIP, Junior Rafael	Urbana	180	0	180
124	TORRES ARTEAGA, Luisa Alejandra	Urbana	140	0	140
125	TORRES VASQUEZ, Carolina	Urbana	70	0	70
126	VARGAS GUEVARA, Bruno Salvador	Urbana	40	40	0
127	VASQUEZ DIAZ, Jairo	Urbana	50	0	50
128	VÁSQUEZ ESTELA, Flor Jaqueline	Rural	50	0	50
129	VASQUEZ QUINTOS, Saúl	Urbana	80	70	10
130	VASQUEZ RODRIGUEZ, Mónica	Urbana	30	30	0
131	VASQUEZ VALLEJOS, Diego	Urbana	60	60	0
132	VEGA IDROGO, Rosmeri	Rural	90	0	90
133	VEGA MUNDACA, Dilmer	Urbana	110	0	110

134	VETERINARIA "AGROANDINA CHOTA"	Urbana	105	0	105
135	VIDEO CLUB "EL REY"	Urbana	90	0	90
136	VIDRIERIA "RIOS"	Urbana	135	135	0
137	YDROGO BAUTISTA, Sandra Liset	Urbana	70	0	70
138	ZAPATERIA "OSCAR"	Urbana	120	60	60

Fuente: Área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Chota

Elaboración: Propia

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

(Anexo 2)

CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Chilón Camacho William
- 1.2. Grado académico: Maestro en Ciencias Mención Planificación para el Desarrollo Línea Gestión Empresarial
- 1.3. Documento de identidad: 26.61.6001
- 1.4. Experiencia laboral en asuntos relacionados directamente con el instrumento o Programa que va a evaluar:
Proyecto de Desarrollo " Estudio de Aguas Servidas de la ciudad de Chota " Financiado por el Fondo Perú - Alemania.
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Programa de Cultura Tributaria
- 1.6. Título de la Investigación: Influencia de la Implementación de un Programa de Cultura Tributaria que incrementa la Recaudación del Servicio de Agua Potable en la Municipalidad Provincial de Chota-Cajamarca 2016.



1.7. Autores del instrumento o Programa:

Bach. José Stalin Dávila Mego.

En este contexto lo(a) hemos considerado como experto(a) en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno 3 puntos

B : Bueno 2 puntos .

R : Regular 1 punto

D : Deficiente 0 puntos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables		X		
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica		X		
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		X		
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información		X		
12	Están caracterizados según criterios pertinentes		X		
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X		




14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores		X		
15	Las estrategias responden al propósito de la investigación		X		
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica		X		
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas		X		
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada		X		
VALORACIÓN FINAL				4	9

Adaptado por los investigadores

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado, si supera los 45 puntos.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, si el puntaje varía desde 30 hasta 44 puntos.
- () El instrumento debe ser reformulado totalmente, si el puntaje es menor de 30 puntos.

Lugar y fecha: (mes y año) JUNIO DE 2016


M.Cs. Wilian Martín Chión Gamacho
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CUOTRICADO
MRE. CCPC. N° 12-116



(Anexo 2)

CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: GALLARDO DÁVILA FRANK
EDUARD
- 1.2. Grado académico: MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA
- 1.3. Documento de identidad: 27432735
- 1.4. Experiencia laboral en asuntos relacionados directamente con el instrumento
o Programa que va a evaluar:
ELABORACIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO PARA
LABORATORIO DE QUÍMICA CON MATERIALES
RECICLABLE
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: PROGRAMA DE
CULTURA TRIBUTARIA
- 1.6. Título de la Investigación: INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
DE UN PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA QUE INCREMENTE
LA RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA - CATAMARCA, 2016.



1.7. Autores del instrumento o Programa:

BACH. JOSÉ STALIN DÁVILA MERO

En este contexto lo(a) hemos considerado como experto(a) en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno 3 puntos

B : Bueno 2 puntos

R : Regular 1 punto

D : Deficiente 0 puntos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa		X		
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica		X		
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		X		
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes		X		
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X		



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores		X		
15	Las estrategias responden al propósito de la investigación		X		
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica		X		
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas		X		
19	Es adecuado a la muestra representativa		X		
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada		X		
VALORACIÓN FINAL				4	9


Adaptado por los investigadores

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- (☒) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado, si supera los 45 puntos.
- (☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, si el puntaje varía desde 30 hasta 44 puntos.
- (☐) El instrumento debe ser reformulado totalmente, si el puntaje es menor de 30 puntos.

Lugar y fecha: (mes y año)

CHOTA, JUNIO DE 2016


Mg. Frank Edward Gallardo Dávila
DIRECTOR (a)



(Anexo 2)

CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Aguilar Sánchez Juan de Dios
- 1.2. Grado académico: Dr. en Ciencias de la Educación
- 1.3. Documento de identidad: 27416080
- 1.4. Experiencia laboral en asuntos relacionados directamente con el instrumento o Programa que va a evaluar:
- Docente de Investigación, Universidad Alas Peruanas y
- Universidad César Vallejo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: PROGRAMA DE
- CULTURA TRIBUTARIA
- 1.6. Título de la Investigación: INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
- DE UN PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA QUE
- INCREMENTE LA RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
- POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA-
- CAJAMARCA, 2016



1.7. Autores del instrumento o Programa:

BACH. JOSE STALIN DÁVILA MERO

En este contexto lo(a) hemos considerado como experto(a) en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno 3 puntos

B : Bueno 2 puntos

R : Regular 1 punto

D : Deficiente 0 puntos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables		X		
05	Tiene rigor científico		X		
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			



14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Las estrategias responden al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		54	04		

Adaptado por los investigadores

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado, si supera los 45 puntos.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, si el puntaje varía desde 30 hasta 44 puntos.
- () El instrumento debe ser reformulado totalmente, si el puntaje es menor de 30 puntos.

Lugar y fecha: (mes y año)

21 de enero de 2017


Dr. Juan de Dios Aguilar Sandoval
D.N.F. - N° 27416080

ANEXO N° 07

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



